Oracle CRM On Demand - pomoc bezpośrednia

Wydanie 36
Marzec 2018

Copyright © 2005, 2018, Oracle i/lub spółki powiązane. Wszelkie prawa zastrzeżone.

To oprogramowanie i powiązana dokumentacja są dostarczane na warunkach umowy licencyjnej, określającej ograniczenia dotyczące ich używania i udostępniania, a także są chronione przez prawa własności intelektualnej. O ile nie jest to jednoznacznie dozwolone w umowie licencyjnej lub dozwolone prawem, użytkownikowi nie przysługuje prawo do użytkowania, kopiowania, reprodukowania, przekładu, nadawania, modyfikowania, licencjonowania, przesyłania, dystrybuowania, prezentowania, odtwarzania, publikowania ani wystawiania jakiejkolwiek części, w jakiejkolwiek postaci, przy użyciu jakichkolwiek środków. Odtwarzanie (ang. reverse engineering), dezasemblacja (ang. disassembly) oraz dekompilacja (ang. decompilation) oprogramowania są zabronione, z wyjątkiem takiego zakresu, który jest zgodnie z prawem niezbędny do zapewnienia współpracy z innym oprogramowaniem.

Zastrzega się, że zawarte tu informacje mogą — bez powiadomienia — ulec zmianie, oraz nie gwarantuje się, że nie występują w nich żadne błędy. W wypadku wykrycia jakichkolwiek błędów prosimy zgłosić je do nas pisemnie.

Jeśli oprogramowanie lub związana z nim dokumentacja są dostarczane Rządowi USA lub komukolwiek, kto uzyskuje licencję w imieniu Rządu USA, to ma zastosowanie następujące oświadczenie:

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.

Niniejsze oprogramowanie lub sprzęt komputerowy są tworzone w celu ogólnego zastosowania w różnorodnych programach służących do zarządzania danymi. Nie są one tworzone ani przeznaczone do użytku w celach z natury niebezpiecznych, w tym w zastosowaniach mogących stwarzać ryzyko spowodowania obrażeń. Jeżeli ktokolwiek używa niniejszego oprogramowania lub sprzętu komputerowego w takich celach, to jest odpowiedzialny za właściwe zabezpieczenie danych, sporządzanie kopii zapasowych oraz wszystkie działania zapewniające bezpieczeństwo ich zastosowania. Oracle Corporation i jej spółki powiązane nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z zastosowania niniejszego oprogramowania lub sprzętu komputerowego do niebezpiecznych celów.

Oracle i Java są zastrzeżonymi znakami towarowymi Oracle Corporation i/lub jej spółek powiązanych. Inne nazwy mogą być nazwami towarowymi odpowiednich właścicieli.
Intel i Intel Xeon są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Intel Corporation. Wszystkie znaki towarowe SPARC podlegają umowie licencyjnej i są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki SPARC International, Inc. AMD, Opteron, logo AMD oraz logo AMD Opteron są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Advanced Micro Devices. UNIX jest zastrzeżonym znakiem towarowym licencjonowanym przez The Open Group.
Niniejsze oprogramowanie lub sprzęt komputerowy i związana z nimi dokumentacja mogą umożliwiać dostęp lub zawierać informacje na temat treści, produktów i usług będących własnością innych firm. Oracle Corporation i jej spółki powiązane nie ponoszą odpowiedzialności za te informacje, nie potwierdzają ich i nie są odpowiedzialne za jakiekolwiek gwarancje stron trzecich, chyba że określono inaczej w stosownej umowie zawartej między licencjobiorcą a Oracle. Oracle Corporation i jej spółki powiązane nie odpowiadają za żadne straty lub szkody, jakie może ponieść licencjobiorca w wyniku posiadania dostępu lub korzystania z treści, produktów lub usług innych firm, z uwzględnieniem wyjątków zawartych w stosownej umowie między licencjobiorcą a Oracle.
Ułatwienia dostępu do dokumentacji
Informacje dotyczące zobowiązań firmy Oracle dotyczących dostępności produktów znajdują się w serwisie internetowym Oracle Accessibility Program (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc).
Dostęp do asysty technicznej Oracle
Klienci firmy Oracle, którzy zakupili usługę asysty technicznej, mają dostęp do niej w formie elektronicznej za pośrednictwem witryny My Oracle Support. Informacje na ten temat można znaleźć w katalogu osób kontaktowych globalnej asysty technicznej dla klientów firmy Oracle (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) lub w witrynie ułatwień dostępu do globalnej asysty technicznej dla klientów (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) w przypadku, gdy użytkownik jest osobą niedosłyszącą.

Spis Treści

1 Pierwsze kroki 27

Od czego zacząć? 28

Logowanie się jako nowy użytkownik 30

Interfejs - informacje 31

Oracle CRM On Demand - przegląd stron 40

Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje 45

Moja strona startowa 46

Przeglądanie alertów 49

Praca z centrum wiadomości 50

Praca z apletami kanałów RSS 51

Praca z rekordami 52

Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje 53

Układy stron nowych rekordów - informacje 57

Tworzenie rekordów 58

Pola połączone - informacje 62

Polach wyświetlane jako grafiki - informacje 65

Pola listy wyboru, grupy wartości listy wyboru i sekcje - informacje 67

Pola maskowane - informacje 70

Znaki specjalne w adresach e-mail - informacje 71

Wyświetlanie obrazów na stronach szczegółów rekordów 72

Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych - informacje 73

Widok rozszerzony kart informacji powiązanych - informacje 75

Znajdowanie rekordów 77
Kopiowanie rekordów 120
Uzyskiwanie podglądu rekordów 120
Blokowanie rekordów - informacje 121
Aktualizowanie szczegółów rekordów 123
Wiązanie rekordów z wybranym rekordem 125
Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów 132
Strona "Ulubione rekordy" 133
Praca z listami 134
Przekazywanie prawa własności rekordów 159
Współużytkowanie rekordów (zespoły) 160
Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie 163
Aktualizowanie grup rekordów 164
Łączenie rekordów 166
Informacje o zachowywaniu powiązanych rejestrów niestandardowych podczas łączenia rekordów 168
Dodawanie uwag 170
Praca z listą uwag 173
Subskrybowanie uwag 174
Wysyłanie uwag innym użytkownikom 174
Praca z załącznikami 175
Korzystanie ze skryptów ocen 184
Kasowanie i przywracanie rekordów - informacje 186
Kasowanie i przywracanie rekordów 190
Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach 193
Duplikaty podczas tworzenia rekordów - informacje 194
Drukowanie informacji znajdujących się na stronach 200
Wyświetlanie strony "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand 201
Uzyskiwanie dostępu do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand 202

Włączanie i wyłączanie niestandardowego kodu i wskaźnika niestandardowego kodu - informacje 203
Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła 204
Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje 206
Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje 206
Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand 207
Oracle CRM On Demand - informacje o wydaniu 207
Kontaktowanie się z firmą Oracle 208
Kończenie działania Oracle CRM On Demand 208

2 Kalendarz i działania 209

Kalendarze i style motywu - informacje 209
Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje 215
Praca ze stronami kalendarza 216
Zarządzanie kalendarzami i działaniami 219
Wyświetlanie działań 220
Tworzenie działań 223
Przypomnienia o działaniach - informacje 224
Aktualizowanie działań 225
Usuwanie użytkowników z działań 225
Informacje o przeciąganiu i upuszczaniu umówionych spotkań w kalendarzu 226
Praca z listami działań 228
Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań 232
Oznaczanie zadań jako ukończone 233
Przydzielanie działań innemu pracownikowi 234
Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów 234
Planowanie wielu wizyt 241
Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości 245
Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami 247
Zapisywanie umówionych spotkań jako plików iCalendar 250
Dane zawarte w plikach iCalendar - informacje 251

Wyświetlanie kalendarzy innych użytkowników 252
Strona "Ustawienia kalendarza" 254
Udostępnianie swojego kalendarza 254
Ustawianie domyślnego widoku kalendarza 254
Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza 257
Wyświetlanie list zadań grupowych 258
Użycie skryptów oceny działania 258
Informacje o synchronizacji zdarzeń i umówionych spotkań 259
Pola działań 261

3 Marketing 267

Zarządzanie marketingiem 267
Proces obsługi kampanii 267
Proces obsługi namiarów 268
Kampanie 268
Praca ze stroną startową "Kampania" 269
Zarządzanie kampaniami 272
Pola kampanii 275
Namiary 277
Praca ze stroną startową "Namiary" 283
Zarządzanie namiarami 286
Pola namiaru 297

4 Sprzedaż 301

Zarządzanie sprzedażą 301
Proces zarządzania możliwościami 302
Proces zarządzania podmiotami 302
Proces zarządzania osobami kontaktowymi 303
Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży 304
Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz 304

Proces zarządzania kalendarzami i działaniami 305
Namiary (aspekty związane ze sprzedażą) 305
Podmioty 305
Praca ze stroną startową "Podmiot" 306
Zarządzanie podmiotami 308
Pola podmiotu 329
Osoby kontaktowe 333
Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe" 333
Zarządzanie osobami kontaktowymi 336
Pola osoby kontaktowej 357
Możliwości 361
Możliwości i prognozy — informacje podstawowe 361
Praca ze stroną startową "Możliwość" 364
Zarządzanie możliwościami 367
Zespoły ds. możliwości - informacje 382
Etapy sprzedaży i funkcja aktualizacji masowej - informacje 383
Pola możliwości 384
Prognozy 387
Praca ze stroną startową "Prognoza" 388
Zarządzanie prognozami 388
Strona "Szczegół Prognozy" 397
Pola prognozy 399
Adresy 401
Praca ze stroną startową "Adres" 403
Zarządzanie adresami 405
Pola adresu 418
Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje 420
Kodowanie geograficzne danych adresowych - informacje 422
Środki trwałe 427

Praca ze stroną startową "Środek trwały" 428
Zarządzanie środkami trwałymi 429
Mapy 429
Wyszukiwanie adresów na mapach 432
Przeszukiwanie otoczenia 433
Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu 435
Zakres danych funkcji odwzorowania i geokodowania 438

5 Planowanie biznesowe 441

Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu 442
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów 443
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych 444
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów 445
Plany biznesowe 446
Praca ze stroną startową "Plan biznesowy" 447
Zarządzanie planami biznesowymi 448
Pola planu biznesowego 450
Cele 452
Praca ze stroną startową "Cel" 453
Zarządzanie celami 454
Pola celów 456
Plan - podmioty 458
Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem" 458
Zarządzanie podmiotami związanymi z planem 460
Pola podmiotu związanego z planem 460
Plan - osoby kontaktowe 462
Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem" 462
Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem 464
Pola osoby kontaktowej związanej z planem 465
Plan - możliwości 466

Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem" 466
Zarządzanie możliwościami związanymi z planem 468
Pola możliwości związanych z planem 469

6 Usługi i komunikacja 471

Zarządzanie usługami i komunikacją 471
Proces tworzenia zlecenia SR 471
Proces pracy nad zleceniem SR 472
Proces realizacji zlecenia SR 472
Proces zamykania zlecenia SR 472
Zlecenia SR 473
Praca ze stroną startową "Zlecenie obsługi" 473
Zarządzanie zleceniami SR 476
Pola zlecenia obsługi 479
Rozwiązania 482
Zarządzanie rozwiązaniami - informacje 483
Praca ze stroną startową "Rozwiązanie" 485
Zarządzanie rozwiązaniami 487
Pola rozwiązania 490
Komunikacja 491
Oracle Contact On Demand - informacje 491
Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta 495
Praca ze stroną startową "Komunikacja" 496
Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand 498
Strona "Lista działań komunikacyjnych" (Oracle Contact On Demand) 517
Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand) 519
Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail 520

7 Kontakty społecznościowe 523

Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje 523

Media społecznościowe 524
Praca ze stroną startową "Media społecznościowe" 524
Zarządzanie mediami społecznościowymi 526
Pola mediów społecznościowych 526
Profile społecznościowe 527
Praca ze stroną startową "Profil społecznościowy" 528
Zarządzanie profilami społecznościowymi 529
Pola profilu społecznościowego 530
Oracle Social Network - informacje 531
Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network 532

8 Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech 535

Zarządzanie PRM i wydanie High Tech 536
Partnerzy 536
Praca ze stroną startową "Partnerzy" 537
Zarządzanie podmiotami partnerskimi 538
Pola partnera 541
Programy partnerskie 543
Praca ze stroną startową "Programy partnerskie" 543
Zarządzanie programami partnerskimi 545
Pola programu partnerskiego 549
Wnioski 550
Praca ze stroną startową "Wnioski" 551
Zarządzanie wnioskami 552
Pola wniosków 557
Rejestracje transakcji 560
Praca ze stroną startową "Rejestracja transakcji" 560
Zarządzanie rejestracjami transakcji 562
Pola rejestracji transakcji 573

Zlecenia MDF 576
Praca ze stroną startową "Zlecenia MDF" 577
Zarządzanie zleceniami MDF 579
Pola wniosków o fundusze marketingowe 586
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen 588
Praca ze stroną startową "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" 589
Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen 591
Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi 600
Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen 604
Fundusze 606
Praca ze stroną startową "Fundusze" 607
Zarządzanie funduszami 610
Pola funduszu 617
Kursy 619
Praca ze stroną startową "Kursy" 620
Zarządzanie kursami 622
Pola kursu 626
Pola służące do zapisywania się na kurs 628
Egzaminy 629
Praca ze stroną startową "Egzaminy" 630
Zarządzanie egzaminami 632
Pola egzaminu 636
Pola zapisów na egzamin 639
Certyfikacja 640
Praca ze stroną startową "Certyfikacje" 640
Zarządzanie certyfikacjami 642
Pola certyfikacji 646
Pola zleceń certyfikacji 649
Akredytacja 650

Praca ze stroną startową "Akredytacje" 650
Zarządzanie akredytacjami 652
Pola akredytacji 657
Pola zleceń akredytacji 659

9 Nauki biologiczne 661

Procesy nauk biologicznych 661
Zdarzenia 665
Praca ze stroną startową "Zdarzenie" 665
Zarządzanie zdarzeniami 668
Pola zdarzenia 671
Licencje stanowe osoby kontaktowej 673
Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej" 674
Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych 675
Pola licencji stanowej osoby kontaktowej 676
Zarządzanie próbkami 677
Okres magazynowy 680
Praca ze stroną startową "Okres magazynowy" 681
Zarządzanie okresami magazynowymi 683
Pola okresu magazynowego 690
Magazyn próbek 691
Raport z kontroli magazynu 696
Transakcje dotyczące próbek 699
Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki" 700
Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek 703
Pola transakcji dotyczącej próbki 737
Pozycje transakcji 741
Pola produktu 744
Przydziały 746
Praca ze stroną startową "Przydział" 746

Zarządzanie przydziałami 748
Pola przydziałów 749
Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ 751
Praca ze stroną startową "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" 752
Zarządzanie przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników OZ 754
Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ 755
Partie próbek 756
Praca ze stroną startową "Partia próbek" 757
Zarządzanie partiami próbek 759
Pola partii próbek 759
Oświadczenia dot. próbek 761
Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie" 762
Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek 764
Pola oświadczenia dotyczącego próbki 769
Pola powiązanego oświadczenia 771
Zlecenia dot. próbek 773
Praca ze stroną startową "Zlecenie dot. próbek" 774
Zarządzanie zleceniami dotyczącymi próbek 776
Pola zlecenia dotyczącego próbek 776
Dostarczanie spersonalizowanej zawartości 780
Plany komunikatów 781
Praca ze stroną startową "Plan komunikatów" 782
Zarządzanie planami komunikatów 783
Pola planu komunikatów 786
Pozycje planu komunikatu 789
Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów" 790
Zarządzanie pozycjami planu komunikatów 791
Pola pozycji planu komunikatów 793
Powiązania pozycji planu komunikatów 796

Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów" 797

Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów 798

Pola powiązań pozycji planu komunikatów 799

Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie 801

Wybieranie układów stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie 803

Tworzenie powiązań celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników ze szczegółami produktu w rozmowie dotyczącej sprzedaży 804

Wybieranie podstawowego celu wizyty, podstawowego celu następnej wizyty lub podstawowego wyniku dla szczegółów produktu 807

Przykład rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i wskazań produktu 808

Wskazania produktu 809

Praca ze stroną startową "Wskazanie produktu" 810

Zarządzanie wskazaniami produktu 812

Pola wskazań produktu 813

Zamówienia 814

Praca ze stroną startową "Zamówienie" 815

Zarządzanie zamówieniami 817

Pola zamówienia 821

Oferty 822

Zablokowane produkty 823

Praca ze stroną startową "Zablokowany produkt" 824

Zarządzanie zablokowanymi produktami 826

Pola zablokowanego produktu 829

10 Zarządzanie majątkiem 831

Gospodarstwa domowe 831

Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe" 833

Zarządzanie gospodarstwami domowymi 834

Pola gospodarstwa domowego 837

Portfele 840

Praca ze stroną startową "Konto portfela" 840

Zarządzanie kontami portfeli 842
Pola konta portfela 844
Konta finansowe 847
Praca ze stroną startową "Konto finansowe" 849
Zarządzanie kontami finansowymi 850
Pola konta finansowego 851
Posiadacze kont finansowych 853
Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego" 853
Zarządzanie posiadaczami kont finansowych 855
Pola posiadacza konta finansowego 855
Zasoby kont finansowych 856
Praca ze stroną startową "Zasób konta finansowego" 857
Zarządzanie zasobami kont finansowych 858
Pola zasobu konta finansowego 859
Plany finansowe 860
Praca ze stroną startową "Plan finansowy" 861
Zarządzanie planami finansowymi 862
Pola planu finansowego 862
Produkty finansowe 864
Praca ze stroną startową "Produkty finansowe" 866
Zarządzanie produktami finansowymi 868
Pola produktu finansowego 869
Transakcje finansowe 870
Praca ze stroną startową "Transakcja finansowa" 871
Zarządzanie transakcjami finansowymi 872
Pola transakcji finansowej 872

11 Ubezpieczenie 875

Zarządzanie ubezpieczeniami 875
Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów) 876

Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie 876

Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker 877

Proces zarządzania relacjami agent-broker 877

Proces planowania sprzedaży i budżetowania 878

Proces zarządzania zleceniami SR 878

Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model 878

Roszczenia 880

Praca ze stroną startową "Roszczenia" 881

Zarządzanie roszczeniami 882

Pola roszczenia 883

Ochrona ubezpieczeniowa 887

Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa" 887

Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową 889

Pola ochrony ubezpieczeniowej 889

Szkody 891

Praca ze stroną startową "Szkoda" 891

Zarządzanie szkodami 892

Pola szkody 893

Przedmioty ubezpieczenia 894

Praca ze stroną startową "Przedmioty ubezpieczenia" 895

Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia 896

Pola przedmiotów ubezpieczenia 896

Uczestniczące podmioty 897

Praca ze stroną startową "Uczestniczący podmiot" 898

Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami 899

Pola uczestniczącego podmiotu 899

Polisy 901

Praca ze stroną startową "Polisa" 901

Zarządzanie polisami 903
Pola polisy 903
Posiadacze polis 905
Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy" 906
Zarządzanie posiadaczami polis 907
Pola posiadacza polisy 908
Profil brokera 909
Praca ze stroną startową "Profile brokerów" 909
Zarządzanie profilami brokerów 911
Pola profilu brokera 911

12 Motoryzacja 915

Dealerzy 915
Praca ze stroną startową "Dealer" 915
Zarządzanie dealerami 917
Pola dealera 918
Pojazdy 921
Praca ze stroną startową "Pojazd" 921
Zarządzanie pojazdami 923
Pola pojazdu 930

13 Personalizowanie swojej aplikacji 935

Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych 936
Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe 946
Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe 948
Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu 949
Konfigurowanie motywu użytkownika 950
Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów 950
Zmienianie swojego ustawienia języka 951
Wyświetlanie pól śledzenia kontroli 952
Zarządzanie swoimi normami 952

Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem 953
Zmienianie swojego hasła 954
Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających 954
Przeglądanie informacji dot. delegowania 955
Dodawanie delegowanych użytkowników 956
Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej 957
Wyświetlanie swoich kart 958
Zmienianie układu swojej strony szczegółów 958
Personalizowanie układów informacji powiązanych 960
Personalizowanie układów pól 965
Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych 968
Zmienianie układów swoich stron startowych 969
Zmienianie układu swojego paska czynności 970
Konfigurowanie swojego kalendarza 971
Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji 974
Przeglądanie zleceń eksportu 975
Pobieranie i kasowanie załączników do zleceń eksportu 977
Widgety On Demand - informacje 978
Osadzanie widgetu "Ulubione listy" 979
Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości" 980
Osadzanie widgetu "Raporty" 980
Osadzanie widgetu "Prosta lista" 983

14 Praca z innymi aplikacjami 985

Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes 985
Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office 993
Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word 994
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe 994
Pobieranie szablonu Mail Merge for Word 995
Tworzenie szablonów Mail Merge for Word 996

Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word 997

Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel 999

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe 999

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe 999

Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel 1000

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel 1001

Korzystanie z kreatora segmentacji 1003

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe 1004

Kreator segmentacji — informacje podstawowe 1004

Pobieranie kreatora segmentacji 1005

Tworzenie segmentów 1006

Ładowanie segmentów 1008

Eksportowanie segmentów 1009

15 Raporty 1011

Widoczność rekordów - informacje 1012

Wstępnie sporządzone raporty - informacje 1021

Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe 1026

Zarządzanie analizami 1027

Konfigurowanie folderów raportów 1028

Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika 1030

Przeglądanie danych raportu 1033

Drukowanie raportów 1033

Uruchamianie raportów 1034

Pobieranie raportów 1036

Kasowanie raportów 1038

Zmienianie nazw raportów 1039

Kopiowanie i przenoszenie raportów 1039
Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) 1041
Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe 1046
Obszary zainteresowań w raportach - informacje 1050
Zmienianie wyglądu raportów 1279
Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania 1281
Hierarchie - informacje podstawowe 1283
Krok 1: Definiowanie kryteriów 1284
Dodawanie kolumn do raportów 1284
Dodawanie pól niestandardowych do raportów 1285
Dodawanie filtrów do kolumn 1285
Edytowanie właściwości kolumn 1295
Konfigurowanie formuł kolumn 1307
Dodawanie łączy czynności do wyników 1308
Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności 1311
Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe 1312
Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach 1313
Krok 2: Tworzenie układów 1314
Dodawanie tytułów do wyników 1317
Dodawanie tabel do wyników 1318
Przedstawianie wyników na wykresach 1320
Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych 1334
Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników 1345
Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników 1351
Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników 1351
Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy 1354
Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach 1355
Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków 1356

Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych 1357
Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników 1359
Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych 1362
Ostrzeganie użytkowników o braku danych 1366
Krok 3: Definiowanie filtrów monitujących (opcjonalne) 1366
Dodawanie filtrów monitujących dla kolumn 1367
Dodawanie filtrów z monitem graficznym 1370
Krok 4. Przeglądanie raportów 1371
Upublicznianie raportów niestandardowych 1372
Kończenie swoich analiz 1373
Używanie funkcji w analizach 1373
Wyrażanie wartości literałowych 1375
Funkcje agregacji 1376
Funkcje agregacji kumulacyjnej 1382
Funkcje napisowe 1387
Funkcje matematyczne 1394
Funkcje kalendarzowe data/godzina 1401
Funkcje konwertujące 1409
Funkcje systemowe 1410
Operatory 1411
Instrukcje Case 1412
Zmienne sesji 1414
Wydajność raportów - informacje 1417
Optymalizacja wydajności 1419

16 Pulpity 1425

Zarządzanie pulpitami 1427
Tworzenie interaktywnych pulpitów 1428
Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego 1429
Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych 1430

Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu 1430

Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego 1431

Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego 1433

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej 1434

Dodawanie do stron interaktywnego pulpitu łączy tekstowych i łączy graficznych 1435

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji 1438

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji 1438

Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego 1439

Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego 1440

Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych 1441

Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego 1442

Kasowanie obiektów pulpitu 1443

Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów 1443

Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych 1444

Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów 1448

Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu 1450

Wyświetlanie pulpitów informacyjnych 1450

Zmienianie kolejności pulpitów 1451

Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje 1452

Zarządzanie widocznością pulpitów 1453

Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań 1454

17 Analytics 1455

Working with the Analytics Homepage 1456

Using the Catalog 1457

Managing Favorites 1458

Accessing Favorites Objects 1458

Organizing Favorites 1459

Removing Objects from Favorites 1459
Creating a Filter 1460
Designing a Filter 1461
Creating a Condition 1462
Designing a Condition 1462
Designing an Action 1464
Creating an Action 1465
Setting Action Options 1466
Selecting Content for an Action 1467
Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition 1468
About Custom Fiscal Calendar in Analytics 1468
Designing an Analysis 1469
Widoczność rekordów w analizach - informacje 1470
Setting Up Folders in Analytics 1479
Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders 1480
Przeglądanie danych raportu 1482
Printing Analyses 1483
Running Analyses 1484
Downloading Analyses 1485
Deleting Analyses 1487
Renaming Analyses 1487
Copying and Moving Analyses 1488
Getting Started with Analytics Reports 1489
Step 1: Defining Criteria in Analytics 1719
Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts 1748
Step 3: Defining Analytics Prompts (Optional) 1799
Step 4: Saving Analyses 1803
Using Functions in Analytics 1803
Wydajność raportów - informacje 1847

Optymalizacja wydajności 1848
Combining Analyses 1853
Analytic Dashboards 1855
Creating a Dashboard 1857
Designing a Dashboard 1858
Accessing My Dashboard 1859
Zarządzanie pulpitami 1860
Creating Interactive Dashboards in Analytics 1860
Designing a Dashboard Prompt 1861
Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego 1862
Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych 1863
Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu 1863
Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego 1875
Kasowanie obiektów pulpitu 1876
Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów 1876
Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics 1877
Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów 1880
Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu 1882
Displaying Dashboards in Analytics 1883
Zmienianie kolejności pulpitów 1884
Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje 1884
Managing Dashboard Visibility in Analytics 1885
Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań 1886
Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard 1887
Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard 1887
Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard 1887
Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard 1888
Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard 1888

Prebuilt Dashboards - Service Dashboard 1889

Indeks **1891**

1 Pierwsze kroki

Witamy w Oracle CRM On Demand, inteligentnym rozwiązaniu zarządzania relacjami z klientem, dostępnym za pośrednictwem Internetu. Oracle CRM On Demand ułatwia zarządzanie sprzedażą firmy, obsługą klienta i informacjami marketingowymi:

- Pracownicy działów sprzedaży mogą używać oprogramowania Oracle CRM On Demand przy optymalizacji wydajności i efektywności sprzedaży, wykorzystując je do analizy strategii handlowej, tworzenia dokładniejszych prognoz i udostępniania krytycznych informacji handlowych innym członkom zespołu.
- Przedstawicielom działów obsługi klienta oprogramowanie Oracle CRM On Demand umożliwia osiąganie maksymalnego zadowolenia klientów i efektywności usług dzięki funkcjom śledzenia podmiotów, zarządzania zleceniami SR, rozpoznawania możliwości sprzedaży wiązanej i windowanej oraz rozwiązaniom do obsługi pytań zgłaszanych przez klientów.
- Przedstawiciele handlowi mogą za pomocą Oracle CRM On Demand uzyskiwać wymierne korzyści finansowe ze swoich działań marketingowych, generując więcej namiarów, przydzielając namiary automatycznie i śledząc ilościowe wyniki kampanii.
- Członkowie zarządu mogą wykorzystywać aplikację Oracle CRM On Demand w zarządzaniu wszystkimi obszarami firmy, uzyskując wgląd w informacje o perspektywach sprzedaży, szybko rozwiązując krytyczne problemy i wykonując złożone analizy.

Informacje w Oracle CRM On Demand są grupowane według następujących głównych obszarów:

Kalendarz i działania. Zapewnia śledzenie działań np. połączeń telefonicznych, zdarzeń i list zadań do wykonania.

Kampanie. Umożliwia zarządzanie kampaniami marketingowymi i generowanie kwalifikowanych namiarów i możliwości.

Namiary. Śledzi namiary dotyczące nowych możliwości handlowych i automatyzuje proces konwersji namiaru.

Podmioty. Umożliwia śledzenie firm, z którymi jest prowadzona współpraca biznesowa.

Osoby kontaktowe. Śledzenie osób przypisanych do podmiotów i możliwości.

Możliwości. Zarządzanie możliwościami, które mogą generować przychody.

Prognozy. Generowanie prognoz kwartalnych przychodów na podstawie istniejących możliwości.

Zlecenia SR. Zarządzanie zleceniami klientów dotyczącymi produktów lub usług.

Partnerzy. Śledzenie zewnętrznych firm lub osób kontaktowych w firmach, które sprzedają lub serwisują produkty należące do firmy użytkownika (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programy partnerskie. Śledzenie wymagań i korzyści związanych z firmami, które uczestniczą w programach partnerskich firmy użytkownika (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Rozwiązania. Przechowywanie odpowiedzi na typowe pytania lub problemy z usługami.

Komunikacja. Zarządzanie interakcjami z klientami za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi (Oracle Contact On Demand).

Funkcja analiz w aplikacji Oracle CRM On Demand zapewnia wstępnie utworzone raporty i analizy i umożliwia tworzenie niestandardowych raportów i analiz. Są obsługiwane dwie osobne platformy analityczne, funkcja analiz V2 i funkcja analiz V3. Dostęp do funkcji analiz można uzyskać z następujących kart:

Analizy. Zapewnia dostęp do wstępnie utworzonych raportów i pulpitów w katalogu V3 i umożliwia tworzenie raportów i pulpitów.

Raporty. Zapewnia dostęp do raportów w katalogu V2 i umożliwia tworzenie raportów.

Pulpit. Zapewnia dostęp do pulpitów w katalogu V2 i umożliwia tworzenie pulpitów.

UWAGA: Funkcja analiz V1 była dostępna we wczesnych wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand i jest obecnie zdezaktualizowana. W wydaniu 36 są obsługiwane funkcje V2 i V3.

Ponadto rozwiązania dla wybranych branż zawierają następujące typy rekordów:

Pojazdy. Śledzenie historii serwisowania i sprzedaży pojazdów (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Dealerzy. Śledzenie powiązań z dealerami (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Zdarzenia. Zarządzanie zdarzeniami i zaproszonymi osobami (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

Fundusze. Zarządzanie zleceniami dotyczącymi funduszy, uznaniami i zatwierdzeniami (Oracle CRM On Demand High Tech Edition i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Portfele. Śledzenie kont portfeli w (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Gospodarstwa domowe. Śledzenie informacji dotyczących grupy powiązanych osób kontaktowych (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Istnieje możliwość przeglądania również innych typów rekordów w zależności od wdrożonych rozwiązań specyficznych dla branży.

UWAGA: Administrator firmy może zmieniać nazwy standardowych typów rekordów, aby umożliwić wyświetlanie różnych etykiet kart. Przykładowo może zmienić „Podmioty” na „Firmy”. W razie potrzeby administrator może dodawać również niestandardowe typy rekordów.

Od czego zacząć?

Administrator firmy prawdopodobnie zaimportował już używane w całej firmie rekordy dotyczące podmiotów, osób kontaktowych, namiarów itd. Postępując zgodnie z poniższymi instrukcjami, można szybko przystąpić do pracy:

- Logowanie się jako nowy użytkownik (na stronie 30)
- Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych (na stronie 936)
- Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958)

- Importowanie osób kontaktowych (na stronie 337)
- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Znajdowanie rekordów (na stronie 77)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z podmiotami (na stronie 311)

WSKAZÓWKA: Na każdej stronie jest dostępne łącze "Pomoc" umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących procedur, koncepcji i wytycznych, właściwych w przypadku używanego typu rekordu. Z każdego okna Pomocy można uzyskać dostęp do jej treści w formacie PDF i wydrukować grupę tematów lub całą zawartość Pomocy.

Uwaga dla użytkowników korzystających po raz pierwszy z systemu:

- Administrator może skonfigurować odpowiednie alerty, które będą wyświetlane w osobnych oknach po zalogowaniu do Oracle CRM On Demand. Jeśli po zalogowaniu wyświetlane jest okno alertów, po odczytaniu komunikatu można wykonać następujące czynności:
  - Zaznaczyć pole wyboru z etykietą "Przeczytałem(-am), nie pokazuj ponownie", aby uniknąć ponownego pokazywania danego alertu w osobnym oknie po zalogowaniu do Oracle CRM On Demand. Po zamknięciu okna alert nie będzie ponownie wyświetlany w osobnym oknie alertów, jednak będzie nadal dostępny dla użytkownika w sekcji alertów strony "Moja strona startowa" do momentu wygaśnięcia.
  - Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno alertów.
- Jeśli ustawienia pola "Powiadomienie o działaniu" na poziomie użytkownika lub firmy umożliwiają otrzymywanie przypomnień w oknie wyskakującym, to po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" wyświetlane są wszystkie przypomnienia z nadchodzącym terminem odnoszące się do działań, które należą do użytkownika, lub w których znajduje się on na liście użytkowników. Jeśli po zalogowaniu wyświetlone zostanie okno alertu, należy je zamknąć przed rozpoczęciem interakcji w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu". Więcej informacji na temat okna wyskakującego "Przypomnienie o działaniu" można znaleźć pod hasłem Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224).
- Po zalogowaniu się, w ciągu następnych 24 godzin w raportach mogą nie być widoczne dane, ponieważ większość raportów jest aktualizowanych nocą. Na przykład raporty wyświetlane na stronach startowych "Podmioty", "Osoby kontaktowe" i "Możliwości" będą zawierać dane dopiero po upływie tego okresu.
- Mogą także nie być widoczne prognozy, ponieważ rekordy prognoz są generowane raz w tygodniu lub raz w miesiącu. Podczas generowania rekordów prognoz system sprawdza pola w rekordach użytkownika w celu ustalenia, jakie informację mają zostać uwzględnione w obliczeniach prognoz. Z tego powodu rekordy prognoz pojawiają się dopiero wtedy, gdy upłynie ustalony czas, oraz jeśli istnieją dane do użycia w prognozach.

Działanie innych aplikacji

Inne, działające w tle aplikacje mogą zakłócać funkcjonowanie Oracle CRM On Demand. Na przykład programy służące do blokowania okien wyskakujących mogą powodować blokowanie myszy. Jeśli zostanie zaobserwowane nietypowe działanie, należy się upewnić, że *nie* działają następujące aplikacje:

- Skanery antywirusowe

- Zewnętrzne środowiska wykonawcze Javy (JRE)
- Programy do blokowania okien wyskakujących
- Zewnętrzne paski narzędzi dla przeglądarki

UWAGA: Ustawienia przeglądarki internetowej muszą pozwalać na uruchamianie kodu JavaScript i wyświetlanie wyskakujących okienek.

Logowanie się jako nowy użytkownik

Aby zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand jako nowy użytkownik, należy mieć tymczasowy adres URL do aplikacji Oracle CRM On Demand i tymczasowe hasło. Aplikacja Oracle CRM On Demand wysyła te informacje pocztą e-mail, w dwóch częściach:

- Pierwsza wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL pozwalający po raz pierwszy uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło.

Zależnie od tego, w jaki sposób administrator firmy skonfiguruje konto użytkownika, wiadomość e-mail zawierająca tymczasowe hasło może również zawierać ID użytkownika.

UWAGA: ID użytkownika wyświetlany jest na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand po zalogowaniu się po raz pierwszy. ID użytkownika nie jest co prawda potrzebny przy pierwszym logowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand, będzie jednak konieczny do uzyskania do niej dostępu po raz kolejny. Dlatego też zalecane jest zanotowanie sobie ID użytkownika na przyszłość.

Przy pierwszym logowaniu użytkownik jest proszony o skonfigurowanie kilku pytań zabezpieczających. Należy zapamiętać konfigurowane pytania i odpowiedzi. W przypadku zapomnienia hasła w celu zresetowania go będzie konieczne udzielenie odpowiedzi na pytania zabezpieczające. Więcej informacji o resetowaniu hasła znajduje się pod hasłami Odzyskiwanie swojego ID logowania użytkownika lub Resetowanie swojego hasła (zob. "Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła" na stronie 204).

Pytania zabezpieczające można zmienić w dowolnym momencie w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających (na stronie 954).

Jak zalogować się jako nowy użytkownik

1. Kliknąć na adresie URL aplikacji Oracle CRM On Demand otrzymanym w wiadomości e-mail.
2. Na stronie logowania podać tymczasowe hasło otrzymane w wiadomości e-mail.
3. Zanotować ID logowania użytkownika wyświetlany w polu "ID logowania użytkownika" na stronie "Aktualizacja hasła".
4. Na stronie "Aktualizacja hasła" w polu "Nowe hasło" wprowadzić wybrane nowe hasło, a następnie wprowadzić je ponownie w polu "Zweryfikuj nowe hasło".

   WSKAZÓWKA: Aby uniknąć powtarzania tej czynności, należy pamiętać o zanotowaniu hasła.

5 Na stronie "Moje pytania zabezpieczające" wybrać pytania, które mają być użyte jako pytania zabezpieczające, a następnie wpisać odpowiedź na każde z nich.

Liczba pytań zabezpieczających, które należy podać, jest ustalana przez administratora firmy.

UWAGA: Należy zapamiętać konfigurowane pytania i odpowiedzi.

6 Zapisać pytania zabezpieczające.

Informacje wymagane do rozpoczęcia korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand są wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Wyświetlane domyślnie karty i funkcje zależą od roli przypisanej użytkownikowi przez administratora firmy.

UWAGA: Jeśli użytkownik korzysta w aplikacji Oracle CRM On Demand z sekcji "Komunikacja" i wskutek problemów z połączeniem sieciowym status zmieni się na "Offline", sesja logowania automatycznie nawiąże połączenie z serwerem Oracle Contact On Demand, gdy tylko aplikacja Oracle CRM On Demand wykryje działającą sieć.

Interfejs - informacje

Oracle CRM On Demand opiera się na interfejsie charakterystycznym dla strony internetowej. Dla osób korzystających z Internetu postać i styl interfejsu użytkownika będzie czymś dobrze znanym. Wszystkie strony w aplikacji Oracle CRM On Demand bazują na tej samej podstawowej strukturze interfejsu.

WSKAZÓWKA: Aby poprawić wydajność w przeglądarce Internet Explorer, można usunąć zaznaczenie z pola wyboru opcji "Nie zapisuj zaszyfrowanych stron na dysku". Wybranie tej opcji powoduje, że kod JavaScript nie jest zapisywany w pamięci podręcznej i za każdym razem musi być pobierany. W przeglądarce Internet Explorer w wersji 6 i nowszych opcja ta jest dostępna w menu "Narzędzia". Należy z menu "Narzędzia" wybrać pozycję "Opcje internetowe", a następnie wyświetlić kartę "Zaawansowane".

Motywy i ich style służą do określania wygląd interfejsu użytkownika

Kolor tła, hiperłączy i tekstu oraz styl kart, a także inne widoczne elementy interfejsu użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand zależą od zastosowanego motywu. W Oracle CRM On Demand są dostępne dwa style motywów: klasyczny i nowoczesny. Jeśli do obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand zwykle jest używany tablet, może się okazać, że motyw stylu Nowoczesny jest bardziej spójny z interfejsem użytkownika innych aplikacji na tablecie. Na przykład w motywach ze stylem nowoczesnym, karty używane do uzyskiwania dostępu do stron startowych o typie rekordu są wyświetlane jako przyciski. Istnieje kilka predefiniowanych motywów - niektóre z nich mają styl klasyczny, a inne nowoczesny. Administrator może również utworzyć motywy niestandardowe w wybranym stylu.

W poniższej tabeli opisano różnice w wyglądzie i funkcjonowaniu interfejsu użytkownika z zastosowanymi różnymi stylami motywu.

UWAGA: Instrukcje prezentowane w systemie pomocy bezpośredniej zwykle są oparte na funkcjach dostępnych w motywach w stylu klasycznym.

Obszar interfejsu użytkownika	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Pasek czynności: Menu	Ikona paska czynności (trzy poziome linie) jest	Ikona paska czynności (trzy poziome linie) jest wyświetlana w nagłówku

Obszar interfejsu użytkownika	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
	wyświetlana po lewej stronie kart na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby wyświetlić lub ukryć pasek czynności, należy kliknąć jego ikonę.	globalnym na każdej stronie w aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby wyświetlić lub ukryć pasek czynności, należy kliknąć jego ikonę.
Rozwijanie i zwijanie ikon na pasku czynności i stronie szczegółu	Aby rozwinąć sekcję, należy kliknąć ikonę znaku dodawania (+) obok tytułu sekcji. Aby zwinąć sekcję, należy kliknąć ikonę znaku odejmowania (–).	Aby rozwinąć lub zwinąć sekcję, należy kliknąć jej tytuł lub znajdującą się obok niego strzałkę.
Nagłówek globalny	Nie dotyczy	Administrator określa elementy dostępne w nagłówku globalnym. Na przykład może on zawierać ikonę umożliwiającą otwarcie sekcji "Wyszukiwanie" paska czynności. W aplikacji standardowej można otworzyć sekcję "Tworzenie", używając ikony plus (+) w nagłówku globalnym. Jednak w zależności od sposobu, w jaki administrator skonfigurował nagłówek globalny, może być widoczna inna ikona sekcji "Tworzenie". Aby otworzyć listę typów rekordów, które można utworzyć, należy kliknąć ikonę sekcji "Tworzenie". Za pomocą strzałek w górę i w dół należy znaleźć żądany typ rekordu i kliknąć jego nazwę. Aby zamknąć listę bez wybierania typu rekordu, należy kliknąć stronę poza menu. Listę typów rekordów można również otworzyć, umieszczając wskaźnik myszy na ikonie sekcji "Tworzenie". Wówczas w celu zamknięcia listy bez wybierania typu rekordu wystarczy przesunąć kursor myszy poza listę.

Obszar interfejsu użytkownika	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Łącza globalne	Łącza globalne znajdujące się u górny każdej strony umożliwiają: ■ Uzyskiwanie dostępu do zasobów, takich jak pomoc bezpośrednia i strona "Pozycje skasowane" ■ Uzyskiwanie dostępu do stron, na których można skonfigurować i spersonalizować aplikację Oracle CRM On Demand ■ Wylogowanie się Na dole każdej strony znajdują się łącza do informacji o aplikacji Oracle CRM On Demand, takich jak informacje o usłudze. O tym, które łącza globalne są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy.	Łącza globalne i przycisk "Wyloguj" są dostępne w menu nazwy użytkownika w prawym górnym rogu każdej strony. Aby otworzyć menu, należy kliknąć nazwę użytkownika lub umieścić na niej wskaźnik myszy. O tym, które łącza globalne są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy.
Łącza do informacji powiązanych i pasek łączy bezpośrednich	Jeśli jest włączona funkcja wyświetlania paska łączy bezpośrednich, a w motywie użytkownika zaznaczono pole wyboru "Ustawienia obsługi wyświetlania paska łączy bezpośrednich", to łącza do sekcji informacji powiązanych na stronach szczegółów są dostępne na pasku łączy bezpośrednich znajdującym się w dolnej części okna przeglądarki.	Jeśli jest włączona funkcja wyświetlania paska łączy bezpośrednich, a w motywie użytkownika zaznaczono pole wyboru "Ustawienia obsługi wyświetlania paska łączy bezpośrednich", to łącza do sekcji informacji powiązanych na stronach szczegółów są dostępne na pasku łączy bezpośrednich znajdującym się w dolnej części okna przeglądarki. W prawej części strony "Szczegół" znajdują się przyciski umożliwiające bezpośrednie przejście do sekcji z powiązanymi informacjami na stronie. Jeśli nie można wyświetlić wszystkich przycisków jednocześnie, użytkownik może wyświetlić pozostałe dostępne przyciski, używając strzałek. Aby przejść do sekcji z powiązanymi informacjami, należy nacisnąć przycisk odpowiadający żądanej sekcji. Przyciski sekcji informacji powiązanych

Obszar interfejsu użytkownika	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
		są zawsze dostępne, nawet jeśli nie włączono funkcji wyświetlania paska łączy bezpośrednich, a w motywie użytkownika nie zaznaczono pola wyboru "Ustawienia obsługi wyświetlania paska łączy bezpośrednich".
Karty umożliwiające dostęp do stron startowych rekordów oraz do strony "Moja strona startowa"	Karty mogą mieć zaokrąglone lub proste krawędzie, a także mogą być ułożone jedna na drugiej. Jeśli kart jest więcej, niż mieści strona w oknie przeglądarki, obok ostatniej widocznej karty z prawej strony wyświetlana jest strzałka. Po kliknięciu strzałki następuje otwarcie listy, na której można wybrać każdą z dostępnych kart niewyświetlonych w danej chwili. **UWAGA:** Jeśli okno przeglądarki ma szerokość mniejszą niż 1024 piksele i niektóre z dostępnych kart nie są widoczne, w dolnej części strony jest wyświetlany pasek przewijania. Umożliwia on przewinięcie do strzałki służącej do otwierania listy dostępnych kart.	Karty są wyświetlane jako przyciski. Jeśli przycisków jest więcej, niż mieści strona w oknie przeglądarki, użytkownik może wyświetlić pozostałe dostępne przyciski, używając strzałek. Na przykład jeśli dostępnych jest 15 przycisków, ale na stronie mieści się ich jedynie sześć, użytkownik może kliknąć strzałkę w prawo, aby wyświetlić drugi zestaw sześciu strzałek, a następnie kliknąć ją ponownie, aby wyświetlić pozostałe przyciski. Każde przewinięcie listy przycisków powoduje wyświetlenie całego zestawu. W tym przykładzie najpierw widać przyciski od 1 do 6, następnie od 7 do 12, a w końcu przyciski od 10 do 15. Użytkownik może kliknąć strzałkę w lewo, aby wyświetlić poprzednie przyciski (każde kliknięcie powoduje wyświetlenie sześciu wcześniejszych przycisków).

Oto inne różnice w wyglądzie i działaniu stylów motywu:

- Niektóre ikony wyglądają inaczej w nowoczesnym i klasycznym stylu motywu. Na przykład w motywach o stylu klasycznym do oznaczenia na liście zadań o wysokim priorytecie jest używana ikona strzałki w górę. W motywach ze stylem nowoczesnym jest używana ikona z wykrzyknikiem.
- Strony kalendarza wyglądają inaczej w różnych stylach motywu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Kalendarze i style motywu - informacje (na stronie 209).

Motywy domyślne i motywy dla tabletów - informacje

W profilu osobistym można wybrać dwa motywy: motyw domyślny i motyw dla tabletów. Motyw domyślny używany jest automatycznie podczas logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu komputera stacjonarnego bądź laptopa. Motyw dla tabletów używany jest automatycznie podczas logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu tabletu lub innego urządzenia z ekranem dotykowym pod warunkiem, że urządzenia te zostaną wykryte przez aplikację Oracle CRM On Demand. Jeśli w profilu osobistym nie wybrano

motywu domyślnego lub motywu dla tabletów, używane będą motywy określone dla danej roli użytkownika, a jeśli ich nie zdefiniowano, motywy określone dla firmy użytkownika. Jeśli nie określono motywu dla tabletów na żadnym poziomie, zastosowany zostanie domyślny motyw użytkownika. Więcej informacji na temat wyboru motywów znajduje się w temacie Konfigurowanie motywu (zob. "Konfigurowanie motywu użytkownika" na stronie 950).

Przełączanie między motywem domyślnym i motywem dla tabletów - informacje

Łącze globalne umożliwia użytkownikowi przełączanie między motywem domyślnym i motywem dla tabletów, jeśli spełnione są następujące warunki:

- Określono motyw dla tabletów w profilu osobistym, dla danej roli użytkownika lub na poziomie firmy.
- Określony motyw dla tabletów różni się od domyślnego motywu użytkownika.

Po przełączeniu motywów nowy motyw używany jest podczas każdego logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą tej samej przeglądarki i na tym samym komputerze, o ile użytkownik jest na nim zalogowany do tego samego konta użytkownika. Jeśli jednak użytkownik zaloguje się na tym samym komputerze do innego konta użytkownika, podczas próby logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand używany jest motyw domyślny lub motyw dla tabletów odpowiedni dla danego komputera. W podobny sposób, gdy użytkownik loguje się do aplikacji Oracle CRM On Demand na tym samym komputerze, ale za pomocą innej przeglądarki, lub na innym komputerze, używany jest motyw domyślny lub motyw dla tabletów odpowiedni dla danego komputera.

Pasek czynności

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Administrator firmy może także ustawić pasek czynności jako niedostępny dla danej roli użytkownika.

Jeśli pasek czynności jest dostępny w przypadku danej roli użytkownika, jest on domyślnie wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można wybrać pokazywanie lub ukrywanie paska czynności. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje (na stronie 45).

Pasek czynności może zawierać niektóre lub wszystkie z następujących sekcji:

- Centrum wiadomości

  Centrum wiadomości zawiera uwagi sporządzone przez użytkownika, uwagi otrzymane od innych użytkowników oraz uwagi dodane do subskrybowanych rekordów. Więcej informacji o centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem Praca z centrum wiadomości (na stronie 50).

  Centrum wiadomości jest wyświetlane tylko wtedy, gdy zostało włączone w profilu firmy.

- Wyszukiwanie

  Sekcja "Wyszukiwanie" pozwala szybko odnajdywać istniejące rekordy. Na przykład przed przystąpieniem do tworzenia rekordu można przeprowadzić wyszukiwanie w celu stwierdzenia, czy taki rekord już nie istnieje, i tym samym ograniczyć duplikowanie rekordów. Więcej informacji na temat korzystania z sekcji wyszukiwania można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92).

- Narzędzia komunikacji

Jeśli firma korzysta z aplikacji Oracle Contact On Demand, telefonicznego centrum obsługi klienta, użytkownicy - wykonując zadania w Oracle Contact On Demand - posługują się sekcjami "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" z paska czynności.

- Tworzenie

  W sekcji tworzenia można otworzyć formularz, aby dodać nowy rekord. Formularz ten działa niezależnie od głównych stron internetowych, dzięki czemu użytkownik nie zmienia miejsca w aplikacji.

  Na przykład użytkownik, który w danym momencie aktualizuje informacje dotyczące podmiotu w głównej sekcji strony w aplikacji Oracle CRM On Demand może utworzyć możliwość za pomocą sekcji "Tworzenie" znajdującej się na pasku czynności. Aby otworzyć formularz, należy rozwinąć sekcję tworzenia znajdującą się na pasku czynności i kliknąć opcję możliwości. Można w nim wprowadzić wymagane informacje, a następnie zapisać rekord. Nowa możliwość zostanie zapisana w bazie danych, a użytkownik będzie mógł kontynuować aktualizowanie informacji dotyczących podmiotu.

  Instrukcje na temat używania sekcji "Tworzenie" są dostępne pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

- Ostatnio wyświetlane

  Sekcja ostatnio wyświetlanych rekordów zawiera łącza do 10 ostatnio wyświetlanych, edytowanych lub tworzonych rekordów, w tym również do rekordów z poprzednich sesji. Każde drążenie do strony szczegółów rekordu powoduje dodanie tego rekordu do sekcji "Ostatnio wyświetlane".

  Sekcja ta ułatwia dostęp do aktywnych rekordów. Jeśli bieżący użytkownik skasuje rekord, zostanie on usunięty z listy "Ostatnio wyświetlane". Jeśli inny użytkownik skasuje rekord, pozostanie on na liście ostatnio wyświetlanych rekordów, lecz po jego kliknięciu wyświetlony zostanie komunikat informujący, że łącze już nie istnieje.

  UWAGA: Jeśli w celu wyjścia z aplikacji Oracle CRM On Demand zamknięto okno przeglądarki, zamiast kliknąć łącze wylogowania, wówczas podczas ponownego zalogowania do aplikacji Oracle CRM On Demand rekordy wyświetlane podczas ostatniej sesji mogą nie pojawiać się w sekcji "Ostatnio wyświetlane" paska "Czynności". Zaleca się, aby w celu wyjścia z aplikacji Oracle CRM On Demand zawsze korzystać z łącza wylogowania.

- Ulubione rekordy

  Sekcja ulubionych rekordów zawiera łącza do rekordów oznaczonych przez użytkownika jako ulubione. Funkcja ta ułatwia dostęp do najczęściej używanych rekordów. Sekcja ulubionych rekordów znajdująca się na pasku czynności może jednocześnie zawierać maksymalnie 10 rekordów. Klikając łącze "Pokaż pełną listę", można wyświetlić pełen wykaz ulubionych list. Gdy użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę", zostanie otwarta strona "Ulubione rekordy", za pomocą której użytkownik może zarządzać swoimi ulubionymi rekordami. Można posiadać do 100 ulubionych rekordów. Więcej informacji na temat strony "Ulubione rekordy" można znaleźć pod hasłem Strona "Ulubione rekordy" (na stronie 133).

- Ulubione listy

  Sekcja ulubionych list zawiera łącza do list oznaczonych przez użytkownika jako ulubione. Funkcja ta ułatwia dostęp do najczęściej używanych list. Sekcja ulubionych list znajdująca się na pasku czynności może jednocześnie zawierać maksymalnie 10 list. Klikając łącze "Pokaż pełną listę", można wyświetlić pełen wykaz ulubionych list. Gdy użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę", zostanie otwarta strona "Ulubione listy", za pomocą której użytkownik może zarządzać swoimi ulubionymi listami. Można posiadać do 100 ulubionych list. Więcej informacji na temat strony "Ulubione listy" można znaleźć pod hasłem Strona "Ulubione listy" (na stronie 156).

WSKAZÓWKA: Listy można dodawać do ulubionych, klikając na ikonie "Dodaj do ulubionych", która jest wyświetlana obok nazwy listy na stronie "Zarządzanie listami" lub na pasku tytułu strony listy.

- Kalendarz

  Sekcja "Kalendarz" zawiera kalendarz z wyróżnioną bieżącą datą. Gdy użytkownik kliknie na dacie w kalendarzu, zostanie wyświetlona strona "Kalendarz dzienny" na dany dzień. Domyślnie sekcja "Kalendarz" nie jest wyświetlana, lecz w swoim osobistym układzie strony można ją dodać do paska czynności. Aby edytować pasek czynności w swoim osobistym układzie strony, należy kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja", po czym klikać kolejno łącza "Układ osobisty" i "Układ paska czynności".

- Niestandardowe aplety internetowe

  Administrator firmy może tworzyć aplety internetowe dodawane do paska czynności, które umożliwiają wyświetlanie zawartości internetowej HTML (na przykład ankiet czy plików wideo) oraz kanałów RSS. Więcej informacji o niestandardowych apletach internetowych znajduje się pod hasłem Niestandardowe aplety internetowe - informacje.

Sekcje paska czynności można zwijać i rozwijać. Ustawienia paska czynności pozostają niezmienione podczas używania aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku ukrycia paska czynności ustawienia sekcji paska czynności nie zmieniają się, mimo iż jest on ukryty, i będą dostępne po jego ponownym wyświetleniu.

Jeśli rola użytkownika obejmuje odpowiednie uprawnienie, istnieje możliwość zmiany układu paska czynności za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Można wyświetlać lub ukrywać sekcje paska czynności, udostępnione przez administratora (w tym aplety internetowe) w układzie paska czynności w przypadku danej roli użytkownika. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zmienianie układu paska czynności (zob. "Zmienianie układu swojego paska czynności" na stronie 970).

Karty typów rekordów

W górnej części każdej strony dostępne są karty umożliwiające otwarcie stron startowych wszystkich dostępnych typów rekordów najwyższego poziomu. Na przykład kliknięcie karty kontaktów powoduje otwarcie strony startowej kontaktów. Liczba widocznych kart zależy od wielkości i rozdzielczości okna przeglądarki oraz liczby kart zdefiniowanych w układzie kart. Więcej informacji o układzie kart jest dostępnych pod hasłem Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958).

Sekcje

Każda strona zawiera obszary zwane *sekcjami*. W sekcjach są grupowane informacje właściwe dla określonych typów rekordów.

Na przykład na stronie startowej podmiotów można pokazać sekcje odnoszące się do listy podmiotów, zadań dotyczących podmiotów, ostatnio zmodyfikowanych podmiotów i wykresu analizy podmiotów.

Sekcja może zawierać następujące typy informacji:

- **Listy.** Rekordy są przedstawiane w postaci wierszy.
- **Formularze.** Pola rekordów są przedstawiane w formularzu.
- **Wykresy/diagramy.** Informacje są przedstawiane na różnego rodzaju wykresach i diagramach.

Na stronach szczegółów można rozwijać i zwijać zarówno cały formularz, jak i jego poszczególne sekcje. Jest to przydatne, gdyż unika się nadmiernego przewijania informacji, a także ukrywa się zbędne informacje. Aby zwinąć formularz lub jego sekcję, należy kliknąć ikonę ze znakiem minusa (–). Aby rozwinąć sekcję lub

formularz, należy kliknąć ikonę ze znakiem plusa (+). Przyciski z każdej sekcji są widoczne, nawet jeśli dana sekcja jest zwinięta. Stan rozwinięcia lub ukrycia jest zachowywany w kolejnych sesjach.

Funkcja zwijania i rozwijania nie jest dostępna na stronach list ani na stronach edycji.

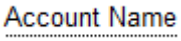
Komunikaty o błędach i tekst pomocy ekranowej

Wyświetlenie komunikatów o błędach jest sygnalizowane przez pojawienie się następującej ikony:

Tekst pomocy ekranowej jest sygnalizowany przez pojawienie się następującej ikony:

Tekst podpowiedzi na poziomie pola

Administrator może opcjonalnie dodawać tekst podpowiedzi do pól. Jeśli jest dostępny tekst podpowiedzi dotyczący danego pola, etykieta tekstowa tego pola jest podkreślona linią kropkowaną na stronach szczegółów i edycji rekordu oraz w nagłówkach kolumn na stronach listy i w sekcjach powiązanych informacji na stronach szczegółów rekordów, co przedstawia następujący przykład:



Aby wyświetlić tekst podpowiedzi, należy zatrzymać wskaźnik na etykiecie pola. Więcej informacji o tekście podpowiedzi znajduje się pod hasłem Aplikacja Oracle CRM On Demand - przegląd stron (zob. "Oracle CRM On Demand - przegląd stron" na stronie 40).

Łącza globalne

Łącza globalne znajdujące się u góry każdej strony w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwiają dostęp do niektórych zasobów, a także do profilu osobistego, w którym można spersonalizować swoje ustawienia, układy stron itp. W poniższej tabeli opisano czynności, które mają miejsce po kliknięciu każdego standardowego łącza. Administrator może dodać łącza niestandardowe do stron aplikacji Oracle CRM On Demand lub ukryć niektóre łącza standardowe.

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Przełączanie motywu domyślnego lub motywu dla tabletów	Umożliwia przełączanie między motywem domyślnym i motywem dla tabletów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem "Motywy domyślne i motywy dla tabletów - informacje" w tym temacie.
Szkolenia i asysta	Otwiera stronę startową "Szkolenia i asysta" zapewniającą dostęp do różnych zasobów szkoleniowych i pomocniczych, w tym do harmonogramu bezpłatnych seminariów internetowych w zakresie Oracle CRM On Demand, a także innych

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
	kursów. Korzystając z tej strony, można utworzyć zlecenie SR. Należy przy tym mieć następujące informacje: ■ Wszelkie wyświetlone komunikaty o błędach. ■ Opis problemu (w tym czynności wykonywane w chwili jego wystąpienia).
Administracja	Otwiera strony, za których pomocą administratorzy mogą dostosowywać aplikację. Łącze to jest wyświetlane tylko dla użytkowników mających uprawnienia do administrowania.
Moja konfiguracja	Otwiera osobistą stronę startową, na której można zaktualizować swój profil osobisty oraz edytować układ strony.
Pozycje skasowane	Otwiera stronę "Pozycje skasowane", na której można zobaczyć i odtworzyć większość skasowanych pozycji (w ciągu maksymalnie 30 dni od chwili skasowania).
Pomoc	Otwiera system Pomocy bezpośredniej na poziomie głównego tematu, wyświetla spis treści oraz kartę wyszukiwania umożliwiającą wyszukiwanie informacji w plikach Pomocy. Z każdego okna Pomocy można uzyskać dostęp do jej treści w formacie PDF i wydrukować grupę tematów lub całą zawartość Pomocy.
Wyloguj	Kończy pracę z aplikacją Oracle CRM On Demand.

Łącza dodatkowe

Każda ze stron zawiera także kilka łączy wyświetlanych tuż obok nazwy strony (po prawej). W poniższej tabeli opisano czynności powiązane z poszczególnymi łączami:

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Edycja układu	(Dotyczy tylko stron startowych i stron szczegółów). Jeśli rola użytkownika obejmuje odpowiednie uprawnienia, łącze "Edycja układu" umożliwia otwarcie stron, na których można dodawać i ukrywać sekcje wyświetlanej strony, a także zmieniać ich rozmieszczenie. Na stronach szczegółów można także ukrywać niektóre pola lub zmieniać sposób ich rozmieszczenia na stronie. Więcej informacji o edytowaniu układów stron można znaleźć w tematach Zmienianie układów stron startowych (zob. "Zmienianie układów swoich stron startowych" na stronie 969) i Zmienianie układu stron szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958).
Pomoc	Otwiera temat Pomocy bezpośredniej właściwy dla danej strony lub procedury.
Do druku	Otwiera osobną stronę, za pomocą której można wydrukować dane ze strony. Łącze "Do druku" jest dostępne na wszystkich stronach oprócz stron edycji.

Oracle CRM On Demand - przegląd stron

Oracle CRM On Demand udostępnia szereg stron internetowych, właściwych dla poszczególnych typów rekordów (podmioty, osoby kontaktowe itd.).

Strony startowe

Na większości stron startowych są wyświetlane zadania powiązane z typem rekordów odpowiadającym danej stronie (np. zadania powiązane z podmiotami). Zazwyczaj na stronach tych są także wyświetlane listy filtrowane (zdefiniowane przez administratora firmy) oraz wykres analityczny odnoszący się do wykonywanych zadań. Na stronach startowych, w zależności od konfiguracji przeprowadzonej przez administratora firmy, mogą także występować widgety internetowe, kanały RSS i inna zawartość internetowa.

Ze strony startowej można przechodzić (drążyć) do innych stron zawierających różnego rodzaju informacje.

Strony list

Na stronach list jest przedstawiany podzbiór rekordów odpowiadający liście wybranej na stronie startowej. Korzystając ze stron list, można:

- Sortować rekordy.
- Przeglądać jednocześnie kilka rekordów.
- Wyszukać rekord do sprawdzenia, skasowania lub aktualizacji.
- Aktualizować pola miejscowo na stronie "Lista", o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej.
- Otworzyć stronę szczegółów w okienku rekordu i aktualizować szczegóły rekordu bez opuszczania strony "Lista", jeśli okienko rekordu jest dostępne na tej stronie.
- Tworzyć nowe rekordy.
- Dodać listę do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności, klikając ikonę "Ulubione".
- Uszczegółowiać listę w obrębie strony listy, jeśli ikona przełączania okienka uszczegółowiania listy jest dostępna. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Uszczegółowianie list w obrębie stron list (na stronie 149).
- Służy do zmiany porządku kolumn na liście poprzez przeciągnięcie nagłówków kolumn w nową lokalizację i upuszczenie ich.

Oprócz tego można użyć menu na poziomie rekordu (obok nazwy każdego rekordu), aby wykonać różne działania na wymienionych na liście rekordach, w tym na przykład:

- Otworzyć stronę edycji rekordu (wybierając opcję "Edytuj"), na której można edytować wszystkie pola rekordu.
- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu. Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Skasować rekord.

W zależności od konfiguracji firmy i konfiguracji w profilu użytkownika nagłówki kolumn na stronach Lista mogą zawsze pozostawać widoczne podczas przewijania w dół strony rekordów. Funkcję tę można włączać i wyłączać na poziomie firmy, ale ustawienie zamrażania nagłówka kolumn listy na poziomie firmy można zmieniać w profilu osobistym. Informacje na temat zmiany ustawienia "Zamrażanie nagłówka kolumn listy" w profilu osobistym znajdują się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów osobistych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

UWAGA: Jeśli tekst podpowiedzi dotyczący danego pola jest dostępny, etykieta tekstowa tego pola jest podkreślona linią kropkowaną w nagłówkach kolumn na stronach listy.

Strony zarządzania listami

Na stronach zarządzania listami są wyszczególniane standardowe listy filtrowane, a także listy utworzone przez użytkownika do własnego użytku oraz listy utworzone przez kierownika dla użytkowników. Korzystając ze stron zarządzania listami, można:

- Skasować listę.
- Przejrzeć cały wykaz list filtrowanych.
- Edytować listę samodzielnie utworzoną bądź utworzoną przez kierownika, a także uruchomić proces tworzenia innej listy filtrowanej.
- Wybrać listy, które mają zostać dodane do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności.

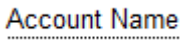
Strony szczegółów

Strona szczegółów zawiera informacje dotyczące pojedynczego rekordu. W górnej części strony wyświetlane są pola należące do rekordu. Jeżeli włączona jest funkcja edycji miejscowej, możliwa jest miejscowa aktualizacja tych pól. W zależności od konfiguracji roli użytkownika możliwe jest personalizowanie układu pól na stronach szczegółów rekordów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Etykiety pól i tekst podpowiedzi

W zależności od tego, jak administrator skonfigurował pola, pole wyświetlane na stronie szczegółów rekordu może być oznaczone etykietą tekstową lub ikoną określającą jego przeznaczenie. Na przykład pole zawierające numer telefonu komórkowego może mieć etykietę tekstową *Numer telefonu komórkowego* lub być oznaczone ikoną przedstawiającą telefon komórkowy. W przedsiębiorstwie pola mogą być skonfigurowane w taki sposób, że ich etykiety nie będą wyświetlane.

Administrator może opcjonalnie dodawać tekst podpowiedzi do pól. Jeśli jest dostępny tekst podpowiedzi dotyczący danego pola, etykieta tekstowa tego pola jest podkreślona linią kropkowaną na stronach szczegółów i edycji rekordu oraz w nagłówkach kolumn na stronach listy i w sekcjach powiązanych informacji na stronach szczegółów rekordów, co przedstawia następujący przykład:



Tekst podpowiedzi jest wyświetlany w różny sposób, który zależy od rodzaju etykiety pola oraz tego, czy dostępny jest dla niego tekst podpowiedzi:

- **Etykiety pól w postaci tekstu.** Jeśli tekst podpowiedzi dotyczący danego pola jest dostępny, pojawia się on po zatrzymaniu wskaźnika na etykiecie tekstowej pola.
- **Etykiety pól w postaci ikon.** Jeśli tekst podpowiedzi dotyczący danego pola nie jest dostępny, po zatrzymaniu wskaźnika na ikonie pojawia się nazwa pola. Jeśli tekst podpowiedzi dotyczący danego pola jest dostępny, pojawia się on po zatrzymaniu wskaźnika na ikonie.
- **Pola bez etykiety.** Tekst podpowiedzi nie jest wyświetlany.

Obrazy na stronach szczegółów

W przypadku niektórych typów rekordów administrator przedsiębiorstwa może określić, że na stronie szczegółów rekordu będzie wyświetlany obraz. Jeśli administrator włączy możliwość wyświetlania obrazu na stronie szczegółów rekordu, w lewym górnym rogu tej strony będzie wyświetlany element zastępczy obrazu, a użytkownik będzie mógł załadować obraz, który ma być wyświetlany. Umiejscowienia obrazu na stronie nie można zmienić. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie obrazów na stronach szczegółów rekordów (na stronie 72).

Sekcje powiązanych informacji

W dolnej części strony szczegółów rekordu można uzyskać dostęp do sekcji powiązanych informacji zawierających listy rekordów powiązanych z rekordem głównym. W zależności od konfiguracji, sekcje powiązanych informacji są wyświetlane jako listy lub karty. W aplikacji standardowej każda lista powiązanych informacji dla powiązanych rekordów na stronie "Szczegóły" pokazuje do pięciu rekordów w ramach jednego typu rekordu. W zależności od typu rekordu i ustawień poziomu dostępu użytkownika dotyczących danego typu rekordu, w ramach listy połączonych rekordów można wykonać niektóre lub wszystkie z poniższych czynności:

- Otworzyć pełną listę powiązanych rekordów danego typu.
- Powiązać dodatkowe rekordy z głównym rekordem.
- Utworzyć nowe rekordy powiązane z głównym rekordem.
- Przeglądać już powiązane rekordy.
- Edytować niektóre z pól rekordów powiązanych z rekordem głównym (o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej).
- Służy do zmiany porządku kolumn na liście poprzez przeciągnięcie nagłówków kolumn w nową lokalizację i upuszczenie ich.

Jeżeli rola użytkownika obejmuje uprawnienia do personalizowania formatu wyświetlania informacji powiązanych, można wybrać sposób wyświetlania sekcji powiązanych informacji (jako list lub kart) za pomocą opcji "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym. Jeśli pole "Format informacji powiązanych" profilu osobistego jest puste, wtedy używane jest domyślne ustawienie dla roli użytkownika; a jeśli pole "Format informacji powiązanych" roli użytkownika jest puste, wtedy używane jest domyślne ustawienie dla firmy.

Jeśli sekcje informacji powiązanych są wyświetlane jako karty i zaznaczono pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart" w profilu firmy, w sekcjach informacji powiązanych dostępne są dodatkowe funkcje list, takie jak sortowanie, filtrowanie i wyszukiwanie. Dodatkowo administrator może opcjonalnie skonfigurować filtr domyślny listy rekordów w sekcji informacji powiązanych. Więcej informacji o rozszerzonym widoku kart można znaleźć pod hasłem Widok rozszerzony kart informacji powiązanych - informacje (na stronie 75).

W zależności od konfiguracji roli użytkownika możliwe jest personalizowanie układu sekcji informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

W przypadku wielu typów rekordów pojawiających się w sekcjach informacji powiązanych, administrator może tworzyć układy służące do określania, które pola będą wyświetlane na liście powiązanych rekordów. W przypadku niektórych typów rekordów, administrator może także określić które pole będzie używane do sortowania listy powiązanych rekordów po jej początkowym wyświetleniu, a także czy rekordy będą sortowane rosnąco czy malejąco.

Przewijanie kart informacji powiązanych

Jeśli używany jest motyw klasyczny a sekcje informacji powiązanych są wyświetlane jako karty, może być dostępnych więcej kart i okno przeglądarki nie będzie w stanie zmieścić ich wszystkich. W takim przypadku można klikać w strzałki po lewej lub prawej stronie zakładek, aby przewijać zakładki. Sposób przewijania zakładek jest określany za pomocą pola wyboru "Włączanie stronicowania motywu klasycznego dla kart" w profilu firmy w następujący sposób:

- Jeśli pole wyboru "Włączanie stronicowania motywu klasycznego dla kart" nie jest zaznaczone, kliknięcie strzałki w prawo lub w lewo powoduje przewinięcie o jedną kartę.
- Jeśli pole wyboru "Włączanie stronicowania motywu klasycznego dla kart" jest zaznaczone, kliknięcie strzałki w prawo lub w lewo powoduje wyświetlenie następnego lub poprzedniego zestawu kart. Jeśli dostępnych jest na przykład 15 kart, ale na ekranie mieści się tylko 6 z nich, to kliknięcie strzałki w prawo spowoduje wyświetlenie sześciu kolejnych kart, a kolejne kliknięcie tej strzałki spowoduje wyświetlenie pozostałych kart. Kolejne kliknięcie strzałki w lewo spowoduje przewinięcie kart o sześć wstecz.

Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych

Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizacja strony szczegółów - wskaźnik rekordów", można skonfigurować wskaźniki rekordów dotyczące sekcji informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów. Wskaźniki rekordów umożliwiają pokazanie, czy sekcja informacji powiązanych zawiera rekordy, bez konieczności otwierania tej sekcji. Administrator może także skonfigurować wskaźniki rekordów stron "Szczegóły" w przypadku typów rekordów na poziomie roli. Jeśli ustawienia wskaźnika rekordów nie zostaną spersonalizowane dla typu rekordu, używane są ustawienia wskaźnika rekordów, które skonfigurowano już dla typu rekordu roli użytkownika.

Informacje na temat działania wskaźników rekordów można znaleźć pod hasłem Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych - informacje (na stronie 73). Informacje o personalizowaniu ustawień wskaźników rekordów można znaleźć pod hasłem Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych (na stronie 968).

Korzystanie z paska łączy bezpośrednich do przeglądania sekcji informacji powiązanych

Pasek łączy bezpośrednich to lista łączy do sekcji strony zawierających informacje powiązane. Może on także być wyświetlany u dołu okna przeglądarki. Aby pasek łączy bezpośrednich był dostępny, muszą być spełnione następujące warunki:

- W motywie użytkownika zaznaczono pole wyboru "Ustawienia obsługi wyświetlania paska łączy bezpośrednich".
- Włączono funkcję wyświetlania paska łączy bezpośrednich. Funkcję wyświetlania paska łączy bezpośrednich można włączyć lub wyłączyć, ustawiając odpowiednią opcję w profilu osobistym. Jeżeli pole

"Pasek łączy bezpośrednich" w profilu osobistym nie zawiera wartości, używane jest ustawienie obowiązujące w firmie.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób korzystania z paska łączy bezpośrednich.

Aby użyć paska łączy bezpośrednich do przeglądania sekcji informacji powiązanych

- Należy wykonać co najmniej jedną z poniższych czynności:
  - Przejść do list lub kart powiązanych informacji bez konieczności przewijania strony, korzystając z łączy na pasku.
  - Zwinąć pasek łączy bezpośrednich, klikając znak minusa (-) na pasku.
  - Rozwinąć go ponownie, klikając znak plusa (+).

  Zwinięcie lub rozwinięcie paska łączy bezpośrednich jest zachowywane we wszystkich typach rekordów do momentu ponownej zmiany, nawet po wylogowaniu i ponownym zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Więcej informacji na temat zmiany ustawień opcji formatu informacji powiązanych oraz opcji paska łączy bezpośrednich w profilu osobistym można znaleźć pod hasłem Aktualizowanie szczegółów osobistych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

Zadania, które można wykonywać na stronach szczegółów

Na stronach szczegółów można także:

- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu (w przypadku większości typów rekordów). Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Rozwijać i zwijać sekcje stron szczegółów zgodnie z własnymi potrzebami. Ustawienia te są zachowywane do momentu wprowadzenia zmian, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zaloguje się ponownie.
- Kliknąć na ikonie w celu dodania rekordu do sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności.
- Kliknąć na ikonie "Uwaga" w celu dodania uwag lub wyświetlenia uwag innych użytkowników.
- Wysłać uwagę do innego użytkownika, umieszczając wskaźnik na nazwie danego użytkownika (zob. Wysyłanie uwag do innych użytkowników (zob. "Wysyłanie uwag innym użytkownikom" na stronie 174)).

Na stronach szczegółów mogą także występować niestandardowe aplety internetowe skonfigurowane przez administratora firmy. Aplety te służą do osadzania widgetów, kanałów RSS i innej zawartości internetowej. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Niestandardowe aplety internetowe - informacje.

Strony nowych rekordów

Rekordy można tworzyć z poziomu różnych obszarów w aplikacji Oracle CRM On Demand. Układ pól widoczny na stronie wprowadzania informacji dotyczących nowego rekordu jest zależny od sposobu konfiguracji roli danego użytkownika. Więcej informacji na temat układu pól na stronach nowych rekordów znajduje się pod hasłem Układy stron nowych rekordów - informacje (na stronie 57).

Strony edycji

Na stronach edycji są przedstawiane pola rekordu w formacie umożliwiającym ich edytowanie. Za pomocą tych stron można aktualizować informacje zawarte w rekordzie. Pola na stronach edycji są identyczne z wyświetlanymi w górnej części stron szczegółów. Jeśli tekst podpowiedzi dotyczący danego pola jest dostępny, etykieta tekstowa tego pola jest podkreślona linią kropkowaną na stronach edycji rekordu.

Zarówno na stronach edycji, jak i na stronach szczegółów mogą być zawarte niestandardowe pola łączy internetowych. Administrator może ustalić dla konkretnego łącza internetowego, czy ma być ono wyświetlane na stronie edycji, na stronie szczegółów czy też na obu tych stronach (zob. Konfigurowanie łączy internetowych).

Strony układów

Administratorzy i inni użytkownicy posiadający wymagane uprawnienia mogą konfigurować i personalizować układ wielu stron w aplikacji Oracle CRM On Demand, a także konfigurować układy kart, pasków czynności itd. Na stronach układów, gdzie można dokonywać konfiguracji takich układów, określa się zazwyczaj wymagane ustawienia poprzez wybór pozycji z jednej listy i przenoszenie ich na inną listę.

Do przenoszenia wartości z jednej listy na stronach układów do drugiej listy używa się strzałek w lewo i prawo, a instrukcje zawarte w ramach pomocy online opisują standardowy sposób przenoszenia wartości. Na wielu stronach układów można także przenosić wartości między listami poprzez dwukrotne kliknięcie danej wartości. Po dwukrotnym kliknięciu wartości jest ona przenoszona do listy znajdującej się po prawej stronie listy, w której wcześniej się znajdowała. Dwukrotne kliknięcie wartości w liście po prawej stronie spowoduje przeniesienie wartości do listy znajdującej się obok, po lewej stronie.

UWAGA: Gdy listy na stronie układu są przedstawione w formacie siatki, tak jak w przypadku stron układów do personalizowania i dopasowywania układów pól dla stron szczegółów rekordów, możliwość przenoszenia wartości między listami za pomocą podwójnego kliknięcia nie jest dostępna. Ponadto, przenoszenie wartości między listami za pomocą stukania na urządzeniach dotykowych też nie jest obsługiwane.

Zazwyczaj na stronach układów dostępne są też strzałki w górę i w dół, umożliwiające zmianę kolejności pozycji w ramach listy.

UWAGA: Możliwość przenoszenia wartości między listami jest także dostępna w innych obszarach interfejsu. Sekcja "Wyświetlanie kolumn" na stronie konfiguracji list umożliwia na przykład przenoszenie pól z listy "Dostępne pola" do listy "Wybrane pola" poprzez dwukrotne klikanie nazw pól. Dodatkowo, w oknie gdzie wybiera się wartości dla pola listy wyboru wielu wartości, możliwe jest przenoszenie pożądanych wartości do listy "Wybrane" poprzez dwukrotne klikanie wartości.

Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Może także skonfigurować pasek tak, że będzie niedostępny dla określonych ról użytkowników. Jeśli pasek czynności jest dostępny w roli użytkownika, jest wyświetlany po każdym zalogowaniu się do aplikacji Oracle CRM On Demand. W trakcie sesji aplikacji Oracle CRM On Demand pasek czynności można ukrywać i pokazywać, zależnie od potrzeb, klikając jego ikonę (trzy poziome linie).

W przypadku używania klasycznego stylu motywu ikona paska czynności jest wyświetlana po lewej stronie kart na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku używania nowoczesnego stylu motywu, ikona

paska czynności jest wyświetlana w nagłówku globalnym na każdej stronie w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Jeśli pasek czynności jest niedostępny dla roli użytkownika, nie można go pokazać.

Moja strona startowa

Korzystając ze swojej strony startowej ("Moja strona startowa") można przejrzeć informacje na bieżący dzień roboczy. Możliwości:

- W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" sprawdzić swój plan umówionych spotkań.

  UWAGA: Jeśli ustawienia pola "Powiadomienie o działaniu" na poziomie użytkownika lub firmy umożliwiają otrzymywanie przypomnień w oknie wyskakującym, to po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" wyświetlane są wszystkie przypomnienia z nadchodzącym terminem odnoszące się do działań, które należą do użytkownika, lub w których znajduje się on na liście użytkowników. Jeśli po zalogowaniu wyświetlone zostanie okno alertu, należy je zamknąć przed rozpoczęciem interakcji w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu". Więcej informacji na temat okna wyskakującego "Przypomnienie o działaniu" można znaleźć pod hasłem Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224).

- W sekcji "Alerty" przejrzeć alerty wymagające szybkiej reakcji, informujące o terminach np. przesłania prognoz. Alerty są konfigurowane przez administratora firmy. Administrator może także skonfigurować odpowiednie alerty, które będą wyświetlane w osobnych oknach po zalogowaniu do Oracle CRM On Demand. Jeśli po zalogowaniu wyświetlane jest okno alertów, po odczytaniu komunikatu można wykonać następujące czynności:

  - Zaznaczyć pole wyboru z etykietą "Przeczytałem(-am), nie pokazuj ponownie", aby uniknąć ponownego pokazywania danego alertu w osobnym oknie po zalogowaniu do Oracle CRM On Demand. Po zamknięciu okna alert nie będzie ponownie wyświetlany w osobnym oknie alertów, jednak będzie nadal dostępny dla użytkownika w sekcji alertów strony "Moja strona startowa" do momentu wygaśnięcia.

  - Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno alertów.

- W sekcji "Otwarte zadania" przejrzeć listę otwartych zadań posortowaną według terminu i priorytetu (strzałka w górę = priorytet "1 - wysoki", brak strzałki = priorytet "2 - średni", strzałka w dół = priorytet "3 - niski").

  UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- Przejrzeć ostatnio utworzone lub ostatnio zmodyfikowane rekordy.

  W standardowej aplikacji w sekcji "Ostatnio utworzone namiary" są wyświetlane rekordy utworzone w ostatnim czasie. Bieżący użytkownik lub administrator firmowy może dostosować stronę "Moja strona startowa" w celu wyświetlenia innych typów rekordów.

- Wyświetlanie listy ulubionych osób kontaktowych.

  Sekcja "Ulubione osoby kontaktowe" zawiera nazwy maksymalnie 10 osób kontaktowych, które zostały dodane do ulubionych rekordów. Kolejność osób kontaktowych w sekcji "Ulubione osoby kontaktowe" jest określona przez datę dodania osób kontaktowych do ulubionych rekordów, a nie przez datę utworzenia rekordów. Osoby kontaktowe są wyświetlane w kolejności malejącej według daty, a osoba kontaktowa, która została dodana jako ostatnia do ulubionych rekordów znajduje się na górze listy. W sekcji "Ulubione osoby kontaktowe" można otworzyć pełną listę ulubionych osób kontaktowych klikając opcję "Pokazywanie pełnej listy". Informacje na temat listy "Ulubione osoby kontaktowe" można znaleźć pod hasłem Lista ulubionych osób kontaktowych - informacje (zob. "Lista "Ulubione osoby kontaktowe" - informacje" na stronie 345).

- Przejrzeć właściwe analizy.

  Na stronie "Moja strona startowa", w zależności od sposobu skonfigurowania jej przez administratora firmy, może być wyświetlana jedna lub więcej sekcji raportów. W standardowej aplikacji na stronie "Moja strona startowa" jest wyświetlana analiza jakości możliwości w bieżącym kwartale, "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)".

- Wyświetlać widgety internetowe, informacje przesyłane kanałami RSS i inną zawartość internetową.

  W zależności od konfiguracji przeprowadzonej przez administratora i od tego, co zostało zawarte w układzie strony, użytkownik może na swojej stronie startowej przeglądać osadzoną zawartość internetową. Może ona obejmować widgety internetowe, takie jak mapy Google czy firmowe pliki wideo, a także informacje przesyłane kanałami RSS. Więcej informacji o konfigurowaniu zewnętrznej zawartości internetowej jest dostępnych pod hasłem Własne aplety internetowe - informacje podstawowe.

Administrator firmy może dostosować układ strony "Moja strona startowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

W poniższej tabeli przedstawiono instrukcje dotyczące typowych zadań, jakie można wykonać na stronie "Moja strona startowa".

Aby...	Należy...
Alerty	
Wyświetlić listę alertów	W sekcji "Alerty" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona "Alerty".
Wyświetlić alert	W sekcji "Alerty" kliknąć na łączu alertu. Zostanie otwarta strona "Alerty" z dodatkowymi informacji dotyczącymi alertu.
Umówione spotkania	
Utworzyć umówione spotkanie	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" nacisnąć przycisk "Nowe". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja umówionego spotkania" i zapisać rekord.

Aby...	Należy...
Przejrzeć rekord umówionego spotkania	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" kliknąć na łączu "Temat" umówionego spotkania. Zostanie wyświetlona strona szczegółów umówionego spotkania.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący miesiąc	Kliknąć na ikonie "31" wyświetlanej w pasku tytułu sekcji "Kalendarz na dzisiaj". Zostanie otwarty kalendarz z miesięcznym terminarzem.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący tydzień	Kliknąć na ikonie "7" wyświetlanej w pasku tytułu sekcji "Kalendarz na dzisiaj". Zostanie otwarty kalendarz z tygodniowym terminarzem.
Przejrzeć dzisiejsze umówione spotkania	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" kliknąć na łączu "Wyświetl kalendarz" lub na ikonie "1". Zostanie otwarty kalendarz z umówionymi spotkaniami na bieżący dzień.
Układ	
Zmiana układu strony "Moja strona startowa"	Aby zmienić informacje wyświetlane w dwóch sekcjach strony "Moja strona startowa", należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ", a następnie użyć strzałek, aby dodać bądź usunąć i uporządkować sekcje na stronie.
Rekordy **UWAGA:** W standardowej aplikacji w sekcji "Ostatnio utworzone namiary" są wyświetlane rekordy utworzone ostatnio. Bieżący użytkownik lub firmowy administrator może dostosować stronę "Moja strona startowa" w celu wyświetlenia innych typów rekordów.	
Utworzyć rekord	Na pasku tytułu sekcji, w której są wyświetlane rekordy, nacisnąć przycisk "Nowy". Na stronie "Edycja" wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord	W sekcji, w której są wyświetlane rekordy, kliknąć na łączu odpowiedniego rekordu. Zostanie wyświetlona strona szczegółów rekordu.
Przejrzeć listę rekordów	W sekcji, w której są wyświetlane rekordy, nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona "Lista rekordów".
Raporty	
Wybrać dla wykresu inną kategorię	W zależności od wyświetlanej analizy użytkownik może mieć możliwość skorzystania z rozwijanej listy i zmiany wyboru. Wykres i tabela będą odzwierciedlać dane należące do wybranej kategorii. W standardowej aplikacji można to zrobić dla analizy "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)"
Wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu lub tabeli	W zależności od wyświetlanej analizy użytkownik może mieć możliwość drążenia segmentu lub łącza w celu wyświetlenia rekordów z danej kategorii. W standardowej aplikacji można to zrobić dla analizy "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)"

Aby...	Należy...
Zadania	
Utworzyć zadanie	W sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Nowe". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja zadania" i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord zadania	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączu "Temat" danego zadania. Zostanie wyświetlona strona szczegółów zadania.

Przeglądanie alertów

Alerty na poziomie firmy są wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Administratorzy firmy używają alertów do rozsyłania informacji dotyczących firmy, takich jak powiadomienia o spotkaniach i zmiany zasad. Opcjonalnie administratorzy mogą skonfigurować alert na poziomie firmy w taki sposób, aby był on wyświetlany tylko użytkownikom o określonej roli. Na ogół użytkownicy mogą przeglądać tylko alerty, które wyświetlane są wszystkim użytkownikom oraz alerty, których wyświetlanie skonfigurowano dla ich roli. Jeśli jednak rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Zarządzanie firmą", może on przeglądać wszystkie alerty, łącznie z alertami ograniczonymi do określonych ról.

Na przykład użytkownik będący przedstawicielem handlowym, którego informacje są uwzględniane w prognozach firmy dotyczących sprzedaży, jest jedną z osób otrzymujących alert w momencie wygenerowania prognozy.

UWAGA: Administrator może także skonfigurować odpowiednie alerty, które będą wyświetlane w osobnych oknach po zalogowaniu do Oracle CRM On Demand. Więcej informacji na temat okien alertów znajduje się w temacie Moja strona startowa (na stronie 46).

Jak przejrzeć swoje alerty

1. Kliknąć kartę "Strona startowa".
2. W sekcji "Alerty" można:
   - Kliknąć na łączu do żądanego alertu, jeśli jest ono wyświetlane na stronie "Moja strona startowa".

     Zostanie otwarta strona "Alerty" z dodatkowymi informacjami o danym alercie.
   - Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

     Zostanie otwarta strona "Alerty (lista)", na której można wybrać alert, wybrać opcję z rozwijanej listy (w celu ograniczenia wyświetlanych typów rekordów alertów) lub utworzyć własną filtrowaną listę alertów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola alertu

- Praca z listami (na stronie 134)

Praca z centrum wiadomości

Centrum wiadomości dostępne z poziomu paska czynności umożliwia zarządzanie własnymi uwagami, uwagami od innych użytkowników i uwagami o rekordach — w jednym miejscu. Centrum wiadomości sprzyja zatem efektywnej komunikacji i współpracy w środowisku Oracle CRM On Demand.

Centrum wiadomości może zawierać:

- **Uwagi utworzone dla siebie.** Uwagi dla siebie można tworzyć w centrum wiadomości. Jest to przydatne w przypadku zapisywania czynności, do których należy nawiązać, lub informacji, które mogą być potrzebne później. Te uwagi prywatne są zaznaczone ikoną przedstawiającą klucz.
- **Uwagi o rekordach, które są subskrybowane.** W przypadku typów rekordów obsługujących funkcję uwag konwersacje o konkretnym rekordzie można obserwować, przechodząc do strony szczegółów i subskrybując wszystkie nowe uwagi dodawane do tego rekordu. Kopie tych uwag są wtedy wysyłane do centrum wiadomości i można z niego na nie odpowiadać. Wysyłane są kopie tylko nowych uwag dodawanych do rekordu. Nie są wysyłane żadne uwagi o innych zmianach w rekordzie.
- **Uwagi otrzymywane od innych użytkowników.** Każdy użytkownik może kliknąć na ikonie uwagi obok nazwy innego użytkownika na dowolnej stronie aplikacji, aby wysłać do niego uwagę. Uwagi wysyłane w ten sposób są zaznaczone ikoną przedstawiającą dwie osoby.

Centrum wiadomości zawiera ikonę uwag (pinezkę), obok której jest podana liczba nowych wiadomości.

Kliknięcie na ikonie uwagi w centrum wiadomości powoduje wyświetlenie listy uwag. Przy każdej uwadze jest podana nazwa użytkownika, który ją utworzył, oraz temat lub początek tekstu uwagi w razie braku tematu. Ponadto jest podana data uwagi lub jej godzina, jeśli uwaga pochodzi z dnia bieżącego.

Z listy uwag można:

Aby...	Należy...
Wyświetlić uwagę	Przejść do wymaganej uwagi. Jeśli uwaga jest powiązana z subskrybowanym rekordem, można drążyć w dół rekord, korzystając z łącza w uwadze.
Utworzyć nową uwagę	Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga". W pierwszym wierszu wpisać temat, jeśli jest wymagany, a następnie wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz". Temat jest opcjonalny. Jeśli nie zostanie wpisany, do wiersza tematu zostanie skopiowanych kilka pierwszych znaków z tekstu uwagi.
Odpowiedzieć na uwagę	Przejść do wymaganej uwagi, nacisnąć przycisk "Odpowiedz" i wpisać uwagę. Po naciśnięciu przycisku "Zapisz" odpowiedź zostanie wysłana do centrum wiadomości użytkownika, który wysłał uwagę. Wybór opcji "Prześlij" spowoduje, że odpowiedź zostanie przesłana do odpowiedniej strony szczegółów i wysłana do wszystkich użytkowników subskrybujących rekord.
Skasować uwagę	Przejść do wymaganej uwagi i nacisnąć przycisk "Skasuj". Spowoduje to skasowanie kopii uwagi z centrum wiadomości, ale nie samej uwagi ze

Aby...	Należy...
	strony szczegółów rekordu.
Wyświetlić użytkownika, który wysłał uwagę	Przejść do wymaganej uwagi, po czym kliknąć na nazwie użytkownika. Zostanie wyświetlona strona szczegółów użytkownika.

Centrum wiadomości można osadzić w innych aplikacjach jako widget internetowy. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości" (na stronie 980).

Jeśli centrum wiadomości jest osadzone jako widget internetowy, można zaktualizować centrum wiadomości tak, aby zawierało najnowsze wiadomości z aplikacji Oracle CRM On Demand, naciskając przycisk "Odśwież".

Praca z apletami kanałów RSS

W aplikacji Oracle CRM On Demand można korzystać z apletów kanałów RSS, aby subskrybować często aktualizowaną zawartość, jak wpisy blogu, aktualności z serwisów informacyjnych czy transmisje podcast. Zawartość ta może na przykład udostępniać informacje CRM o informacje pochodzące od dostawców aktualności, które są subskrybowane. Na stronie głównej mogą być wyświetlane na przykład ogólne aktualności gospodarcze. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej mogą być wyświetlane aktualności i informacje dotyczące pracodawców danego klienta.

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest wbudowany czytnik kanałów, który agreguje zawartość, aby nie trzeba było opuszczać aplikacji. Zamiast odwiedzać inne serwisy internetowe, aby na przykład zapoznać się z aktualnościami gospodarczymi, można mieć te informacje dostarczane do aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz agregowania zawartości czytnik kanałów może akceptować parametry pól rekordu i użytkownika.

Aplety kanałów RSS to pewien rodzaj niestandardowego apletu internetowego utworzonego przez administratora firmy, w którym jest określony adres URL kanału RSS. Aplety kanałów RSS mogą zatem występować w następujących miejscach:

- Moja strona startowa
- Strony startowe typów rekordów
- Strony szczegółów typów rekordów
- Pasek czynności

Więcej informacji dotyczących niestandardowych apletów internetowych jest dostępnych pod hasłem Niestandardowe aplety internetowe - informacje.

Jeśli apletu nie ma jeszcze na stronie lub pasku czynności, musi zostać dodany do układu strony startowej, układu strony szczegółów lub układu paska czynności.

Administrator firmy może określić, że aplet kanału RSS można konfigurować. Wtedy wraz z apletem jest wyświetlane łącze "Konfiguruj" i można zmienić nazwę apletu oraz adres URL związany z apletem, aby był wyświetlany inny kanał RSS. Jeśli apletu kanału RSS nie można konfigurować, łącze "Konfiguruj" nie jest wyświetlane.

UWAGA: Administrator firmy określi, że można konfigurować tylko kilka apletów kanałów RSS.

Jeśli administrator firmy skasuje pewien aplet kanału RSS, z aplikacji zostaną skasowane także dostosowane wersje tego apletu. Jeśli na przykład pewien użytkownik miał na swojej stronie startowej aplet kanału

aktualności CNN, a inny skonfigurował go jako kanał aktualności NBC na swojej stronie startowej, obaj utracą dostęp do tego apletu kanału, jeśli oryginalny aplet kanału RSS zostanie skasowany.

Jak skonfigurować aplet kanału RSS

1. Kliknąć łącze "Konfiguruj".
2. W polu "Nazwa" wpisać nazwę apletu.
3. W polu "URL" zmienić adres URL zgodnie z wymaganiami.
4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Kanał zostanie odświeżony na podstawie danych pochodzących ze skonfigurowanego adresu URL. Więcej informacji na temat standaryzacji adresów URL w aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć pod hasłem Standaryzacja adresów URL - informacje.

   Uwaga: Wybierając opcję "Użyj ustawień domyślnych", można przywrócić adres URL zdefiniowany przez administratora firmy.

Praca z rekordami

W tym temacie opisane są następujące typowe procedury dotyczące pracy z rekordami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Znajdowanie rekordów (na stronie 77)
- Uzyskiwanie podglądu rekordów (na stronie 120)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów (na stronie 132)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141)
- Eksportowanie rekordów z list (na stronie 157)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Zmiana głównego rejestru niestandardowego rekordu (zob. "Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie" na stronie 163)
- Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 164)
- Łączenie rekordów (na stronie 166)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)

- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Drukowanie informacji znajdujących się na stronach (na stronie 200)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Narzędzia importu i eksportu
- Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53)

Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje

Dostęp do danych w aplikacji Oracle CRM On Demand jest określany przez pewne elementy kontroli dostępu powiązane z rolą użytkownika w module Oracle CRM On Demand:

- **Uprawnienia.** Użytkownik może uzyskać dostęp do określonych danych biznesowych lub administracyjnych, jeżeli rola użytkownika zawiera odpowiednie uprawnienia dot. tych danych. Na przykład, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie regułami dotyczącymi danych - zarządzanie regułami procesów Workflow", użytkownik ma dostęp do wszystkich danych konfiguracyjnych procesów Workflow.
- **Dostęp do typów rekordów i profile dostępu.** Aby uzyskać dostęp do danego typu rekordów, rola użytkownika i jego profile dostępu muszę być odpowiednio ustawione:
  - W przypadku typów rekordów najwyższego poziomu dostęp do typu rekordu musi zostać nadany roli użytkownika. Na przykład aby możliwy był dostęp do rekordu podmiotu, rola użytkownika musi mieć przyznane prawo dostępu do typu rekordu "Podmiot".
  - Profil dostępu musi pozwalać na dostęp do określonego typu rekordów. Profile dostępu kontrolują także to, jakie operacje można wykonywać w odniesieniu do danych, do których użytkownik posiada dostęp. Na przykład profil dostępu właściciela może nadać użytkownikowi uprawnienia do edycji rekordów podmiotu, których jest właścicielem. Natomiast domyślny profil dostępu może nadać uprawnienia tylko do odczytu rekordów podmiotów, które użytkownik przegląda przy użyciu dostępu współużytkowanego, ale których nie jest właścicielem.

    UWAGA: Profile dostępu są także wykorzystywane w różnych mechanizmach współużytkowania rekordów, omówionych w następnej sekcji.

Mechanizmy współużytkowania rekordów

Użytkownicy mogą współużytkować rekordy przy użyciu następujących mechanizmów:

- **Hierarchia zależności służbowych w firmie.** Na przykład kierownik może przeglądać rekordy podwładnych.
- **Delegacja użytkownika.** Na przykład użytkownik może przekazać dostęp innemu użytkownikowi, który może nie należeć do tej samej hierarchii zależności służbowych.

- **Członkostwo w rejestrze niestandardowym.** Na przykład różnym grupom użytkowników może zostać nadany dostęp do zestawu rekordów powiązanego z rejestrem niestandardowym *Wyjątkowe okazje*.
- **Członkostwo w zespole.** Na przykład właściciel rekordu podmiotu może współużytkować podmiot z zestawem użytkowników wedle uznania.
- **Członkostwo w grupie.** *Grupa* to predefiniowany zespół użytkowników. Na przykład jeżeli użytkownik będący członkiem grupy stanie się właścicielem rekordu osoby kontaktowej, wszyscy pozostali członkowie grupy zostaną dodani do zespołu ds. osoby kontaktowej. Więcej informacji o grupach znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

UWAGA: Współużytkowanie danych w ramach rejestrów niestandardowych jest najwydajniejszą metodą współużytkowania danych w dużych firmach, gdzie użytkownicy współużytkują ponad milion rekordów.

Tryby własności rekordów

W przypadku większości typów rekordów obsługujących rejestry niestandardowe administrator firmy może ustawić tryb własności dot. danego typu rekordów w trybie użytkownika, rejestru lub mieszanym. W zależności od zasad przyjętych w firmie oraz trybów własności skonfigurowanych dla typów rekordów użytkownik może być bezpośrednim właścicielem rekordów, mieć do nich dostęp za pośrednictwem mechanizmów współużytkowania rekordów lub korzystać z obu tych możliwości. Istnieją następujące tryby własności rekordów:

- **Tryb użytkownika.** W przypadku, gdy typ rekordu ma ustawiony tryb użytkownika, każdy rekord tego typu musi posiadać przydzielonego właściciela. Użytkownik jest właścicielem rekordu, kiedy jest powiązany z polem rekordu "Właściciel". Jeżeli pole "Rejestr" jest dostępne na stronie szczegółów rekordu, zawiera ono rejestr użytkowników powiązany z właścicielem.
- **Tryb rejestru.** W przypadku, gdy typ rekordu ma ustawiony tryb rejestru, rekordy tego typu nie mają przydzielonych właścicieli. Zamiast tego z każdym rekordem musi być powiązany główny rejestr niestandardowy. Powiązanie głównego rejestru niestandardowego z rekordem nie oznacza, że rejestr niestandardowy jest właścicielem rekordu, ponieważ rejestr niestandardowy stanowi mechanizm współużytkowania rekordów. Powiązanie głównego rekordu niestandardowego z rekordem wskazuje jedynie, że rekord przede wszystkim należy do rejestru niestandardowego, a nie któregokolwiek konkretnego użytkownika. Tryb rejestru jest użyteczny w raportach, gdy użytkownik chce wskazać, że rekord należy do konkretnego rejestru niestandardowego. Dzięki temu rekord nie jest liczony wiele razy, jeśli jest współużytkowany z innymi rejestrami.
- **Tryb mieszany.** W przypadku, gdy typ rekordu ma ustawiony tryb mieszany, rekord tego typu może zostać skonfigurowany w jeden z następujących sposobów:
  - Rekord może zostać ustawiony jako nieposiadający ani właściciela, ani powiązanego głównego rejestru niestandardowego.
  - Rekord może mieć przydzielonego właściciela.
  - Z rekordem może być powiązany główny rejestr niestandardowy.

W przypadku typów rekordów, które nie obsługują rejestrów niestandardowych, ale wymagają właściciela, obsługiwany jest jedynie tryb użytkownika w odniesieniu do własności rekordu.

W każdym z trybów własności rekord nie może jednocześnie mieć przydzielonego właściciela i powiązanego głównego rejestru niestandardowego. Jednak w każdym z trybów własności można przydzielić do rekordu dodatkowe rejestry niestandardowe pod warunkiem, że typ rekordu obsługuje rejestry niestandardowe.

Jeżeli pole rejestru jest dostępne na stronie szczegółów rekordu, może ono zawierać nazwę rejestru użytkowników lub głównego rejestru niestandardowego danego rekordu lub może być puste:

- Jeżeli właścicielem rekordu jest użytkownik, pole "Rejestr" wyświetla nazwę rejestru użytkowników dot. właściciela rekordu.
- Jeżeli użytkownik nie jest właścicielem rekordu, pole "Rejestr" może zawierać informacje o głównym rejestrze niestandardowym dot. danego rekordu lub może być puste.

Administrator firmy konfiguruje tryb własności rekordu, ustawiając określone pola jako wymagane w odniesieniu do danego typu rekordów. Administrator firmy może zmienić tryb własności dot. danego typu rekordów. Więcej informacji na temat konfiguracji trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie trybów własności rekordu.

Wartości domyślne w polach "Właściciel" i "Rejestr"

Po otwarciu strony "Nowy rekord" w polach "Właściciel" i "Rejestr" znajdują się następujące wartości:

- Jeśli typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika, w polu "Właściciel" automatycznie jest umieszczany alias bieżącego użytkownika. W polu "Rejestr" (jeśli jest ono dostępne) automatycznie jest umieszczana nazwa rejestru użytkownika.
- Jeśli typ rekordu został skonfigurowany w trybie mieszanym, pola "Właściciel" i "Rejestr" nie są wypełnione.

  UWAGA: Umówione spotkania tworzone w kalendarzu stanowią wyjątek w normalnym zachowaniu trybów własności rekordu. Podczas tworzenia umówionego spotkania w kalendarzu w polu "Właściciel" jest umieszczana nazwa bieżącego użytkownika, niezależnie od trybu własności rekordu.
- Jeśli typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru, obowiązują następujące zasady:
  - Pole "Właściciel" w nowym rekordzie nie jest wypełniane.
  - W przypadku pola "Rejestr" wartość domyślna zależy od rejestru domyślnego ustawionego dla typu rekordu w rekordzie bieżącego użytkownika. Występują następujące zależności:
    - Jeśli dla typu rekordu określono jako domyślny rejestr niestandardowy, pole "Rejestr" nowego rekordu będzie automatycznie wypełnione nazwą określonego rejestru domyślnego.
    - Jeśli dla typu rekordu nie określono domyślnego rejestru lub jeśli jako domyślny został podany rejestr użytkownika lub rejestr "Wszystko", pole "Rejestr" nowego rekordu nie zostanie wypełnione. Więcej informacji o rejestrze Wszystko zawiera sekcja Używanie selektora rejestrów (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 111).

UWAGA: Zarówno pole "Właściciel", jak i "Rejestr" mogą być wymagane w układzie strony, nawet jeśli typ rekordu jest skonfigurowany w trybie mieszanym. Jeśli pole "Właściciel" jest wymagane, jest ono domyślne puste po otwarciu strony "Nowy rekord", ale przed zapisaniem rekordu trzeba wybrać jego właściciela. W przypadku wybrania właściciela rekordu pole "Rejestr" wyświetla nazwę rejestru użytkowników dot. właściciela rekordu. Jeśli pole "Rejestr" jest wymagane w układzie strony, przed zapisaniem rekordu należy wybrać podstawowy rejestr niestandardowy.

Co się dzieje w sytuacji, gdy tryb własności rekordów danego typu rekordu ulega zmianie?

Skutki zmiany trybu własności dot. danego typu rekordów są następujące:

- W przypadku tworzenia nowego rekordu danego typu może być wymagany wybór właściciela rekordu lub powiązanie głównego rejestru z nowym rekordem, w zależności od trybu własności.
- W zależności od nowego trybu własności i zanim możliwe będzie zapisanie zmian, pierwszy użytkownik dokonujący aktualizacji rekordu po zmianie trybu własności może zostać poproszony o wybór właściciela lub głównego rejestru dot. rekordu. Poniższa tabela przedstawia sposób działania w każdej z sytuacji.

Poprzedni tryb	Nowy tryb	Działanie
Tryb użytkownika	Tryb rejestru	Wymagany jest wybór głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr".
Tryb użytkownika	Tryb mieszany	Możliwy jest wybór właściciela w polu "Właściciel" lub głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr", ale nie można wskazać wartości w obydwu polach.
Tryb rejestru	Tryb użytkownika	Wymagany jest wybór użytkownika w polu "Właściciel".
Tryb rejestru	Tryb mieszany	Możliwy jest wybór właściciela w polu "Właściciel" lub głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr", ale nie można wskazać wartości w obydwu polach.
Tryb mieszany	Tryb użytkownika	Wymagany jest wybór użytkownika w polu "Właściciel".
Tryb mieszany	Tryb rejestru	Wymagany jest wybór głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr".

Ponadto jeżeli tryb własności dot. typu istniejącego rekordu zostanie zmieniony z trybu użytkownika na inny, właściciel istniejącego rekordu zostanie usunięty z rekordu po jego aktualizacji. Skutki tego będą następujące:

- Jeżeli typ rekordu obsługuje zespoły, to wszyscy członkowie zespołu poza dotychczasowym właścicielem pozostaną członkami zespołu. Dotyczy to także członków będących uczestnikami predefiniowanej grupy, co oznacza, że wszyscy członkowie tej grupy poza poprzednim właścicielem rekordu pozostaną członkami zespołu. Jednak typ rekordu podmiotu jest wyjątkiem od tej reguły. Jeżeli poprzedni właściciel podmiotu jest członkiem predefiniowanej grupy, wszyscy członkowie grupy zostaną usunięci z zespołu. Członkowie, którzy nie należą do predefiniowanej grupy, pozostają członkami zespołu, jak w przypadku innych typów rekordu.

UWAGA: W standardowej wersji aplikacji poprzedni właściciel rekordu nie zostanie zachowany jako członek zespołu, w sposób opisany w tym miejscu. Administrator systemu może jednak skonfigurować typ rekordu umożliwiający zachowanie poprzedniego właściciela rekordu jako członka zespołu w rekordzie. Więcej informacji na temat konfigurowania typu rekordu umożliwiającego zachowanie poprzedniego właściciela jako członka zespołu znajduje się w temacie Dostosowanie poprzedniej własności udostępnionych rekordów.

- Jeżeli działanie, które poprzednio miało właściciela, zostanie zaktualizowane, a pole właściciela zostanie wyczyszczone, działanie nie będzie już widoczne w kalendarzu dotychczasowego właściciela. Będzie jednak wciąż widoczne na listach powiązanych działań, do której użytkownicy mają dostęp ze stron szczegółów rekordu. Działanie będzie widoczne na powiązanej liście działań otwartych lub ukończonych dla każdego użytkownika posiadającego dostęp do rekordu na podstawie członkostwa w rejestrze, w tym dla dotychczasowego właściciela rekordu.

Układy stron nowych rekordów - informacje

W standardowej aplikacji układ pól na stronie wprowadzania informacji dotyczących nowego rekordu jest taki sam, jak układ pól na stronie szczegółów danego typu rekordu. Jednak w zależności od sposobu konfiguracji roli użytkownika, widoczny może być inny układ. Układ widoczny podczas tworzenia rekordu określany jest przez następujące funkcje:

- **Niestandardowe układy stron nowych rekordów.** Administrator może utworzyć niestandardowy układ używany tylko na stronie wprowadzania informacji dotyczących nowego rekordu danego typu, a następnie przydzielić ten układ do roli danego użytkownika. Zwykle układ niestandardowy strony nowego rekordu zawiera mniejszą liczbę pól niż układ strony szczegółów danego typu rekordu.

  Ponadto administrator może określić, że układ niestandardowy strony nowego rekordu będzie używany tylko w przypadku tworzenia rekordu za pomocą paska czynności (lub nagłówka globalnego, jeśli stosowany jest motyw nowoczesny). Jeśli administrator wybierze tę opcję dla danej roli użytkownika:

  - Układ niestandardowy strony nowego rekordu używany jest w formularzu otwieranym podczas tworzenia rekordu za pomocą paska czynności.
  - Układ pól strony szczegółów używany jest na stronie nowego rekordu otwieranej w przypadku tworzenia rekordu z każdego innego obszaru aplikacji Oracle CRM On Demand, np. w przypadku otwierania strony nowego rekordu poprzez kliknięcie przycisku "Nowy" na stronie startowej, stronie listy lub stronie szczegółów.

  UWAGA: Jeśli na stronie nowego rekordu używany jest układ niestandardowy, dostępne jest również łącze "Zaawansowane" umożliwiające przełączenie pełnego układu tej strony.

- **Układy spersonalizowane.** Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienia do personalizacji układu pól na stronach szczegółów rekordu, i jeśli spersonalizowano układ pól strony szczegółów danego typu rekordu, ten spersonalizowany układ pól jest także używany na stronie wprowadzania informacji dotyczących nowego rekordu, chyba że do roli użytkownika przydzielono układ niestandardowy strony nowego rekordu. W tym przypadku zamiast układu spersonalizowanego zostanie zastosowany układ niestandardowy. Na stronie dostępne jest łącze "Zaawansowane" umożliwiające przełączanie spersonalizowanego układu strony. Informacje na temat personalizacji układów stron dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958).

  UWAGA: Nie można personalizować układu pól w ramach układu niestandardowego strony nowego rekordu.

Tworzenie rekordów

Rekordy można tworzyć z poziomu różnych obszarów w aplikacji. Obszar, który należy wybrać, zależy od wykonywanego zadania:

- Tworzenie rekordu w oknie wyskakującym, które jest niezależne od rekordów, nad którymi pracuje użytkownik. Użytkownik nie traci miejsca w głównym obszarze aplikacji.
- Tworzenie rekordu przez naciśnięcie przycisku "Nowy" na stronie startowej, stronie listy lub stronie szczegółów. Dla każdej z tych stron jest otwierany ten sam formularz co w przypadku innych metod, ale fokus przechodzi z bieżącej strony na stronę edycji. Użytkownik musi użyć łącza "Wstecz", aby powrócić do strony, na której pracował.
- Tworzenie rekordu dla innego typu rekordu, który jest automatycznie wiązany z rekordem, nad którym użytkownik aktualnie pracuje.

Można też tworzyć nowe rekordy, stosując następujące sposoby:

- Przez importowanie rekordów:
  - Używając asystenta importu do importowania rekordów z zewnętrznych plików wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), jeśli roli użytkownika przypisano uprawnienie importu osobistego
  - Używając narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand
  - Używając usług internetowych do zsynchronizowania rekordów z innymi aplikacjami

  Typ rekordów, które można importować zależy od uprawnień przypisanych do roli użytkownika. Więcej informacji dotyczących importowania rekordów z zewnętrznych plików CSV i innych źródeł zewnętrznych można znaleźć pod hasłem Narzędzia importu i eksportu.
- Przez przekształcenie rekordów namiarów. Na podstawie opcji wybranych na stronie "Przekształcanie namiaru" można w ten sposób utworzyć co najmniej jeden z następujących elementów:
  - Rekord podmiotu
  - Rekord osoby kontaktowej
  - Rekord możliwości

  Więcej informacji o przekształcaniu namiarów znajduje się pod hasłem Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 290).
- Przez przekształcenie rekordów rejestracji transakcji. Na podstawie opcji wybranych na stronie "Przekształcanie rejestracji transakcji" można w ten sposób utworzyć co najmniej jeden z następujących elementów:
  - Rekord podmiotu
  - Rekord osoby kontaktowej
  - Rekord możliwości

  Więcej informacji o przekształcaniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości (na stronie 570).

WSKAZÓWKA: Aby zapobiec duplikowaniu rekordów, przed utworzeniem nowego należy przeprowadzić wyszukiwanie w celu sprawdzenia, czy taki sam rekord nie jest już dostępny. Odpowiednie informacje są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

UWAGA: Gwiazdka (*) obok nazwy pola wskazuje, że pole to jest polem wymaganym. Dodatkowo jeśli do roli użytkownika na stronie nowych rekordów danego typu przydzielono układ niestandardowy, strona otwierana podczas tworzenia rekordu może zawierać mniejszą liczbę pól niż liczba pól dostępnych w pełnym układzie strony danego typu rekordu. Aby wprowadzić informacje dotyczące dodatkowych pól, można otworzyć pełną stronę, klikając w tym celu łącze "Zaawansowane" na stronie nowych rekordów. Łącze to dostępne jest na stronie nowego rekordu tylko wtedy, gdy do roli użytkownika odnoszącej się do strony tworzenia danego typu rekordu przydzielono układ niestandardowy. Więcej informacji na temat układu pól na stronach nowych rekordów znajduje się pod hasłem Układy stron nowych rekordów - informacje (na stronie 57).

Jak utworzyć rekord za pomocą sekcji "Utwórz"

1. Rozwinąć sekcję tworzenia na pasku czynności, jeśli jest to konieczne.
2. Kliknąć typ rekordu, który ma zostać utworzony.
3. Podać informacje dotyczące rekordu w formularzu "Nowy rekord".
4. Zapisać rekord, naciskając przycisk "Zapisz" albo "Zapisz i kontynuuj":
   - W przypadku naciśnięcia przycisku "Zapisz", aplikacja Oracle CRM On Demand zapisze nowy rekord i zamknie formularz "Nowy rekord".
   - W przypadku naciśnięcia przycisku "Zapisz i kontynuuj", aplikacja Oracle CRM On Demand zapisze nowy rekord i przejdzie do strony szczegółów nowego rekordu, co umożliwi powiązanie z rekordem dodatkowej zawartości, na przykład uwag i załączników.

Jak utworzyć rekord z poziomu strony startowej, strony listy lub strony szczegółów

1. Na dowolnej z tych stron nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu.
2. Podać informacje dotyczące rekordu na stronie "Edycja".
3. Zapisać rekord.

Jak utworzyć rekord powiązany z wybranym rekordem

1. Wybrać rekord.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordu są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).
2. Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji.
3. Na pasku tytułu danej sekcji nacisnąć przycisk "Nowy" lub "Dodaj".
4. Podać informacje dotyczące rekordu na stronie "Edycja".
5. Zapisać rekord.

Wprowadzanie informacji w rekordach

Podczas tworzenia rekordów można wprowadzać informacje bezpośrednio w pewnych polach lub wybierać wartości z listy rozwijanej. Ponadto w przypadku niektórych pól można kliknąć ikonę znajdującej się na prawo od pola w celu wyświetlenia okna umożliwiającego wybranie lub wpisanie wartości. Ikony, na których można kliknąć, to:

- **Ikona telefonu**. Umożliwia wprowadzenie szczegółów dotyczących numeru telefonu.
- **Ikona kalendarza**. Umożliwia wybranie daty.
- **Ikona waluty**. Umożliwia wyszukanie i wybranie waluty.
- **Ikona wyszukiwania (szkło powiększające)**. Umożliwia wyszukanie i wybranie rekordu lub wielu rekordów, które będą powiązane z tworzonym rekordem. Ikona wyszukiwania służy również do wybierania wartości z pól list wyboru wielu wartości.

Informacje o polach list wyboru i grupach wartości list wyboru

Pola list wyboru umożliwiają użytkownikowi wybranie wartości z wcześniej przygotowanej listy wartości. Jeśli w przedsiębiorstwie są używane grupy wartości list wyboru, może ono w konkretnych przypadkach ograniczyć wartości dostępne na takiej liście do podzbioru wartości zdefiniowanych dla danego pola. Więcej informacji o polach list wyboru i grupach wartości list wyboru można znaleźć pod hasłem Pola listy wyboru, grupy wartości listy wyboru i sekcje - informacje (na stronie 67).

Listy wyboru wielu wartości - informacje

Lista wyboru wielu wartości to lista, z której można wybrać wiele wartości. Kliknięcie na ikonie wyszukiwania dla listy wyboru wielu wartości powoduje wyświetlenie okna wyskakującego, które umożliwia wybranie wymaganych wartości przez ich przeniesienie z listy "Dostępne" na listę "Wybrane". Można przenieść wartość z jednej listy do innej, klikając dwukrotnie wartość lub zaznaczając wartość i używając strzałki w prawo lub w lewo. Można również sortować wartości na liście "Wybrane".

Listy wyboru wielu wartości są obsługiwane w przypadku następujących typów rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 01
- Obiekt niestandardowy 02
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Zlecenie SR

Pola numerów telefonów - informacje

Obok pól telefonów umieszczona jest ikona telefonu. Kliknięcie tej ikony powoduje otwarcie edytora numeru telefonu, w którym można:

- Wybrać kraj, z którego pochodzi numer telefonu.
- Wprowadzić kod miejscowości lub obszaru.
- Wprowadzić numer lokalny.
- Wprowadzić numer wewnętrzny, jeśli istnieje.

Po zapisaniu wprowadzonego przez użytkownika numeru telefonu zostanie on w aplikacji Oracle CRM On Demand poprzedzony:

- Znakiem "plus" (+) reprezentującym międzynarodowy kod dostępu służący do wybierania numeru z kraju lokalizacji użytkownika.

  Na przykład, jeśli rekord użytkownika ma w ustawieniach regionalnych podaną wartość "Angielski (Stany Zjednoczone)", znak "plus" reprezentuje międzynarodowy kod dostępu 011. Jeśli w rekordzie użytkownika została ustawiona wartość "Francuski (Francja)", znak "plus" reprezentuje międzynarodowy kod dostępu 00.

- Kodem kierunkowym kraju, który został wybrany na potrzeby danego numeru telefonu.

  Na przykład, jeśli krajem pochodzenia określonym na potrzeby numeru telefonu jest Hiszpania, numer ten w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie poprzedzony kodem 34 oraz znakiem "plus".

WSKAZÓWKA: Aby ustalić kod kierunkowy kraju, należy kliknąć ikonę telefonu, wybrać kraj i zapisać te informacje. Kod kraju zostanie wyświetlony w polu "Telefon".

Lista krajów w edytorze numeru telefonu obejmuje także niektóre terytoria zależne i zagraniczne oraz regiony suwerennych państw. Na przykład wyspa Man jest dependencją Korony brytyjskiej, a Wyspy Alandzkie to region Finlandii. Terytoria zależne i zagraniczne oraz regiony mogą mieć taki sam kod kraju, jak suwerenne państwo, do którego należą. W takich przypadkach podczas edycji numeru telefonu o takim kodzie kraju, w polu "Kraj" edytora pojawi się nazwa suwerennego państwa, nawet jeśli podczas pierwotnego wprowadzania numeru zostało wybrane jego terytorium zależne, zagraniczne lub region.

Na przykład podczas wprowadzania numeru telefonu w polu "Kraj" edytora można wybrać Wyspy Alandzkie. W systemie Oracle CRM On Demand numer ten zostanie automatycznie poprzedzony kodem 358 oraz znakiem "plus". Jeśli w późniejszym czasie użytkownik kliknie ikonę telefonu w celu edycji numeru, w polu "Kraj" pojawi się Finlandia.

Pola wymagane warunkowo - informacje

Administrator może skonfigurować pole w taki sposób, by było warunkowo wymagane, co oznacza, że nie będzie domyślnie wymagane, ale stanie się wymagane, jeśli dane w innych polach w rekordzie spełnią określone kryteria. W takim przypadku obok pola, które stanie się wymagane, będzie wyświetlany czerwony znak gwiazdki (*), a jeśli obok tego pola wyświetlana jest etykieta tekstowa, będzie ona wyświetlana w czerwonym kolorze. Jeśli wartość w tym polu jest pusta, przed zapisaniem rekordu będzie konieczne jej zaktualizowanie.

Więcej informacji o niektórych ograniczeniach dotyczących edytowania pól wymaganych warunkowo można znaleźć pod hasłem Pola wymagane warunkowo - informacje.

Automatyczna konwersja tekstu na łącza - informacje

Jeśli tekst wprowadzony w polu o typie "Tekst (krótki)" lub "Tekst (długi)" zaczyna się od http:// lub https://, to tekst ten może zostać automatycznie skonwertowany na łącze po zapisaniu wartości pola. Pole wyboru

"Konwersja wartości tekstowych URL na łącza" określa zachowanie tekstu w takich polach według następujących zasad:

- Jeśli pole wyboru w profilu przedsiębiorstwa jest zaznaczone, tekst jest automatycznie konwertowany na łącze po zapisaniu wartości pola.
- Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, tekst nie jest konwertowany na łącze.

Pola adresów - informacje

W przypadku adresów aplikacja wyświetla różne pola umożliwiające wprowadzanie informacji właściwych dla kraju. Na przykład w przypadku wybrania Japonii jako kraju adresu płatnika dla podmiotu inne pola zmieniają się na pola właściwe dla adresów japońskich, takie jak "Chome", "Ku" i "Shi/Gun".

Na ogół adresy są przechowywane w rekordach określonego typu. Jednak niektóre adresy są przenoszone w przypadku powiązania jednego rekordu z innym. Jeśli na przykład użytkownik wprowadzi dla podmiotu adres płatnika i adres odbiorcy, to po powiązaniu podmiotu z osobą kontaktową adres płatnika pojawi się na stronie szczegółów dotyczących osoby kontaktowej.

Jeśli administrator firmy dodał do aplikacji sekcję "Adresy", użytkownik może śledzić dodatkowe adresy dla takich rekordów jak podmioty i osoby kontaktowe. W przypadku śledzenia adresów osób kontaktowych adresem głównym jest zawsze adres wprowadzony w sekcji "Adres zamienny".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola połączone - informacje (na stronie 62)
- Pola wyświetlane jako grafiki - informacje (zob. "Polach wyświetlane jako grafiki - informacje" na stronie 65)
- Pola listy wyboru, grupy wartości listy wyboru i sekcje - informacje (na stronie 67)
- Pola możliwe do maskowania - informacje (zob. "Pola maskowane - informacje" na stronie 70)
- Znaki specjalne w adresach e-mail - informacje (na stronie 71)
- Układy stron nowych rekordów - informacje (na stronie 57)

Pola połączone - informacje

W *polu połączonym* są wyświetlane wartości pochodzące z kilku pól. Może ono również zawierać dodatkowy tekst.Administrator może skonfigurować pola połączone dla większości typów rekordów. Na przykład może on skonfigurować pole połączone "Profil" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa", które będzie prezentowało wartości pól "Nazwa typu stanowiska" i "Wiek" w takim formacie:

Nazwa typu stanowiska, wiek *Wiek*

Administrator może potem dodać to pole do układu strony "Szczegóły" typu rekordu "Osoba kontaktowa". Jeśli typ stanowiska osoby kontaktowej to "Kierownik" i ma ona 41 lat, w jej polu połączonym "Profil" będą widoczne te informacje:

Kierownik, wiek 41

Użytkownik mający uprawnienia do edycji pól znajdujących się w polu połączonym może edytować te pola za pośrednictwem pola połączonego. We wcześniejszym przykładzie, edytując pole połączone, użytkownik może zmienić typ stanowiska osoby kontaktowej, ale nie może zmienić jej wieku. Wiek osoby kontaktowej jest obliczany na podstawie daty urodzenia zapisanej w rekordzie osoby kontaktowej i pola "Wiek" nie można edytować.

Pola połączone mogą być umieszczane na stronach "Szczegół" i "Edycja" rekordu, stronach "Lista" i w sekcjach z informacjami powiązanymi. Pola te nie mogą być używane jako pola wyszukiwania ani pola filtrujące listy. W zależności od konfiguracji roli użytkownika może on mieć możliwość używania pól z pól połączonych jako pól wyszukiwania i pól filtrujących listy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Uwagi dotyczące edycji pól w polu połączonym (na stronie 63)
- Edycja pól w polu połączonym (na stronie 64)
- Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje (na stronie 78)
- Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93)
- Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141)

Uwagi dotyczące edycji pól w polu połączonym

Podczas edycji pól w polu połączonym należy wziąć pod uwagę te kwestie:

- Jeśli administrator dla danego typu rekordu lub w układzie strony "Szczegół" określił pole jako tylko do odczytu, użytkownik nie może edytować tego pola w polu połączonym.
- Jeśli administrator określił, ze pole jest wymagane, musi mieć ono wartość, gdy jest częścią pola połączonego.
- Wszystkie reguły sprawdzania poprawności dotyczące pola obowiązują, gdy jest ono częścią pola połączonego.
- Jeśli zmiana wprowadzona w polu będącym częścią pola połączonego narusza reguły sprawdzania poprawności, żadna ze zmian wprowadzonych w polach nie zostanie zapisana. Innymi słowy zapisywane są albo wszystkie zmiany wprowadzone w oknie edycji, albo żadna z nich.
- W przypadku edycji pola połączonego na stronie edycji rekordu zmiany nie są zapisywane po kliknięciu przycisku "Zapisz" w celu zamknięcia okna edycji pola połączonego. Zmiany w polach wchodzących w skład pola połączonego są zapisywane przy zapisywaniu rekordu.
- Jeśli pole połączone zawiera pole umożliwiające powiązanie rekordu z rekordem, nad którym pracuje użytkownik, a funkcja inteligentnych powiązań jest włączona, to jest ona obsługiwana w ramach połączonego pola. Informacje na temat powiązań inteligentnych można znaleźć pod hasłem Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje (na stronie 111).
- Nie można edytować żadnego tekstu dodatkowego wprowadzonego przez administratora do pola połączonego.

Pola adresu w konkatenowanych polach

Administrator może uwzględnić pola adresów w konkatenowanym polu. W przypadku edycji konkatenowanego pola zawierającego pole adresu, zastosowanie mają poniższe uwagi:

- Jeśli pole adresu w konkatenowanym polu pochodzi ze współużytkowanego adresu rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, nie można edytować pól w ramach tego adresu. Można zamiast tego wybrać inny adres.
- Jeśli pole pochodzi z adresu, który nie jest współużytkowanym adresem, ma zastosowanie co następuje:
  - Można edytować wszystkie pola w obrębie adresu.

    Przykładowo, jeśli pole "Miejscowość płatnika" jest uwzględnione w konkatenowanym polu, możliwa jest edycja wszystkich pól w obrębie szablonu adresu płatnika w odpowiednim kraju. Jeśli konkatenowane pole zawiera także pola z innego adresu, np. pole "Miejscowość odbiorcy" z adresu odbiorcy, możliwa jest także edycja wszystkich pól w obrębie szablonu tego adresu w odpowiednim kraju.
  - W przypadku wybrania innego kraju na potrzeby adresu, etykiety innych pól w obrębie szablonu adresu ulegną odpowiednim zmianom.

  UWAGA: Jeśli konkatenowane pole zawiera pole adresu niebędące częścią szablonu adresu dla kraju w adresie rekordu, pole to będzie puste w konkatenowanym polu. W takim przypadku, podczas edycji konkatenowanego pola można edytować pola składające się na szablon adresu rekordu. Nie można jednak edytować pola będącego częścią konkatenowanego pola, o ile kraj w adresie nie zostanie zmieniony w taki sposób, by szablon adresu nowego kraju uwzględniał to pole.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola połączone - informacje (na stronie 62)
- Edycja pól w polu połączonym (na stronie 64)

Edycja pól w polu połączonym

W tym temacie opisano, jak edytować pola w polu połączonym.

Aby edytować pola w polu połączonym, korzystając z funkcji edycji miejscowej, należy:

1. Kliknąć pole połączone w celu otwarcia okna edycji.
2. W oknie edycji edytować poszczególne pola będące częścią pola połączonego.
3. Zapisać dokonane zmiany.

Edycja pól należących do pola połączonego na stronie "Edycja" rekordu

W poniższej procedurze opisano sposób edycji pól należących do pola połączonego na stronie "Edycja" rekordu.

Aby edytować pola należących do pola połączonego na stronie "Edycja" rekordu, należy:

1. Kliknąć ikonę edycji (ołówek) przypisaną do pola połączonego w celu otwarcia okna edycji.
2. W oknie edycji edytować poszczególne pola będące częścią pola połączonego.
3. Zapisać dokonane zmiany.
4. Po zakończeniu edycji rekordu należy zapisać zmiany.

UWAGA: W przypadku edycji pola połączonego na stronie edycji rekordu zmiany nie są zapisywane po kliknięciu przycisku "Zapisz" w celu zamknięcia okna edycji pola połączonego. Zmiany w polach wchodzących w skład pola połączonego są zapisywane przy zapisywaniu rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Uwagi dotyczące edycji pól w polu połączonym (na stronie 63)
- Pola połączone - informacje (na stronie 62)

Polach wyświetlane jako grafiki - informacje

Wartości następujących typów pól są wyświetlane jako grafiki i zapisywane jako liczba całkowita:

- **Pola liczby całkowitej dla oceny wyrażonej w gwiazdkach.** W przypadku pola liczby całkowitej dla oceny wyrażonej w gwiazdkach wartość jest wyświetlana jako grafika pięciu gwiazdek. Pola ocen wyrażonych w gwiazdkach mogą być używane na wiele sposobów zgodnych z potrzebami biznesowymi przedsiębiorstwa. Na przykład mogą być one używane w rekordach możliwości w celu wskazania szacowanej wartości możliwości. W tych polach użytkownik zaznacza gwiazdki w celu zwiększenia oceny i usuwa ich zaznaczenia w celu zmniejszenia oceny. Brak zaznaczonej gwiazdki oznacza brak oceny. Jedna zaznaczona gwiazdka oznacza najniższą ocenę, a pięć zaznaczonych gwiazdek to ocena najwyższa.

  Wartość pola jest przechowywana jako liczba całkowita w następujący sposób:

  - Gdy żadna gwiazdka nie jest zaznaczona, wartość pola to NULL, czyli nie przechowuje żadnej wartości.
  - W przypadku wybrania jednej gwiazdki, zapisywana jest wartość 1. W przypadku wybrania dwóch gwiazdek, zapisywana jest wartość 2 i tak dalej.

  WSKAZÓWKA: Jeśli ocena w gwiazdkach jest zapisana i konieczne jest jej wyczyszczenie, aby pole miało wartość NULL, należy edytować pole i kliknąć miejsce po lewej stronie pierwszej gwiazdki. Ocena zostanie usunięta.

- **Pola liczby całkowitej dla sygnalizacji świetlnej.** Wartość pola liczby całkowitej dla sygnalizacji świetlnej jest wyświetlana w postaci poziomego sygnalizatora świetlnego. Pierwsze wybrane światło jest czerwone, drugie - pomarańczowe, a trzecie - zielone. Pola sygnalizacji świetlnej mogą być używane na wiele sposobów zgodnych z potrzebami biznesowymi przedsiębiorstwa. Na przykład mogą być one używane w rekordach zadań w celu wskazania długości okresu do terminu zadania:

  - Zielone światło może oznaczać, że do terminu pozostało co najmniej pięć dni.
  - Pomarańczowe światło może oznaczać, że do terminu pozostało mniej niż pięć dni.

- Czerwone światło może oznaczać, że termin upłynął, czyli zadanie jest zaległe.

Można wybrać tylko jedno światło z sygnalizatora lub nie wybierać żadnego.

Wartość pola jest przechowywana jako liczba całkowita w następujący sposób:

- Jeśli żadne światło nie jest wybrane, wartość pola to NULL, czyli nie przechowuje żadnej wartości.
- Gdy wybrane jest światło czerwone, zapisywana jest wartość zero (0).
- Gdy wybrane jest światło pomarańczowe, zapisywana jest wartość 1.
- Gdy wybrane jest światło zielone, zapisywana jest wartość 2.

WSKAZÓWKA: Jeśli światło jest wybrane i konieczne jest zresetowanie pola tak, aby żadne światło nie było wybrane i pole miało wartość NULL, należy edytować pole i kliknąć aktualnie wybrane światło. Światło zostanie wyłączone, a pole będzie miało wartość NULL.

Pola ocen wyrażonych w gwiazdkach oraz pola sygnalizacji świetlnej w wyszukiwaniu i kryteriach listy - informacje

Pola ocen wyrażonych jako gwiazdki oraz pola sygnalizacji świetlnej mogą być używane jako pola filtrujące listy. Administrator może również dodać je do układu wyszukiwania dla danego typu rekordu. Aby określić wartość do wyszukania, należy wpisać wartość pola wyrażona w postaci liczby całkowitej. Na przykład aby znaleźć rekordy bez oceny, w polu oceny należy użyć warunku "Ma wartość NULL". Aby znaleźć rekordy, które mają aktywne światło zielone na sygnalizatorze, należy wyszukać rekordy, których wartość w tym polu wynosi 2.

Edycja pól ocen wyrażonych w gwiazdkach oraz pól sygnalizacji świetlnej - informacje

Pola ocen wyrażonych w gwiazdkach oraz pola sygnalizacji świetlnej można edytować na stronach edycji rekordów oraz z użyciem funkcji edycji miejscowej na stronach "Szczegół" i "Lista". Jeśli pole ocen wyrażonych w gwiazdkach jest uwzględnione w wyświetlanych kolumnach listy, grafika gwiazdki pojawia się w polu rekordu, gdy wybrano dla niego co najmniej jedną gwiazdkę. Jeśli w polu nie wybrano żadnej gwiazdki, grafika jest wyświetlana w polu na liście, ale użytkownik może zaktualizować pole miejscowo na stronie "Lista" i wybrać gwiazdki.

Podobnie jeśli pole sygnalizacji świetlnej jest uwzględnione w wyświetlanych kolumnach listy, grafika sygnalizatora pojawia się w polu rekordu, gdy wybrano dla niego światło. Jeśli w polu nie wybrano żadnego światła, grafika jest wyświetlana w polu na liście, ale użytkownik może zaktualizować pole miejscowo na stronie "Lista" i wybrać światło.

Typy rekordów obsługujące pola ocen wyrażonych w gwiazdkach oraz pola sygnalizacji świetlnej

Następujące typy rekordów obsługują pola ocen wyrażonych w gwiazdkach oraz pola sygnalizacji świetlnej:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

- Namiar
- Możliwość
- Rozwiązanie

UWAGA: Pola ocen w gwiazdkach i pola sygnalizacji świetlnych są obsługiwane przez wiele języków programistycznych (API), które mogą być używane z aplikacją Oracle CRM On Demand.

Pola listy wyboru, grupy wartości listy wyboru i sekcje - informacje

W przypadku wielu typów rekordów przedsiębiorstwo może ograniczyć wartości dostępne na takiej liście wyboru do podzbioru wartości zdefiniowanych dla danego pola. Aby ograniczyć liczbę pozycji w polach list wyboru, administrator musi skonfigurować grupy wartości list wyboru i połączyć wartości z pól list wyboru z grupami wartości list wyboru. Grupy wartości list wyboru mogą kontrolować wiele pól list wyboru w wielu typach rekordów. Administrator może dodać pole "Grupa wartości list wyboru" do układu strony dla typu rekordu. Umożliwia ono wybranie grupy wartości listy wyboru. Wówczas w każdym polu listy wyboru kontrolowanym przez wybraną dla rekordu grupę wartości list wyboru będą wyświetlane tylko wartości powiązane z grupą wartości list wyboru.

Na przykład załóżmy, że przedsiębiorstwo posiada trzy telefoniczne centra obsługi klienta, w których jest używana aplikacja Oracle CRM On Demand. W zależności od lokalizacji centrum obsługi i produktów obsługiwanych przez dane centrum niektóre wartości w kilku polach listy wyboru w zleceniach SR nie są prawidłowymi wyborami dla użytkowników z różnych centrów. Aby pomóc użytkownikom wybrać wartości odpowiednie dla ich telefonicznego centrum obsługi, administrator skonfiguruje trzy grupy wartości list wyboru - po jednej dla każdego telefonicznego centrum obsługi klienta. Następnie administrator powiąże podzbiór wartości dla każdego odpowiedniego pola listy wyboru z odpowiednimi grupami wartości list wyboru i doda pole "Grupa wartości listy wyboru" do układu strony dla typu rekordu "Zlecenie SR". Podczas tworzenia zlecenia SR użytkownik w telefonicznym centrum obsługi klienta będzie mógł w zleceniu SR wybrać z pola "Grupa wartości listy wyboru" odpowiednią grupę wartości listy wyboru dla danego centrum obsługi. Wtedy pozycje w polach listy wyboru w rekordzie zostaną ograniczone do wartości odpowiednich dla danego telefonicznego centrum obsługi.

Sekcje i grupy wartości list wyboru - informacje

Jeśli w przedsiębiorstwie jest używany typ rekordu "Sekcja" w celu łączenia użytkowników w grupy ze względu na potrzeby biznesowe, wtedy rekord użytkownika może zostać powiązany z wieloma sekcjami, z których jedna będzie wskazana jako sekcja główna. Każda sekcja może być powiązana z grupą wartości listy wyboru. W takiej konfiguracji rekord utworzony przez użytkownika zostanie automatycznie powiązany z sekcją główną użytkownika oraz grupą wartości list wyboru, która jest powiązana z sekcją. Listę typów rekordów, w których można używać sekcji oraz grup wartości list wyboru można znaleźć pod hasłem Typy rekordów, w których obsługiwane są grupy wartości listy wyboru i sekcje.

UWAGA: Administrator może skonfigurować sekcje i grupy wartości list wyboru zgodnie z potrzebami biznesowymi przedsiębiorstwa. Ponadto może on zmienić nazwę typu rekordu "Sekcja" oraz nazwy pól "Sekcja" i "Grupa wartości list wyboru" w dowolnym rekordzie, w którym te pola są dostępne.

Konfiguracja grup wartości list wyboru i sekcji

Jeśli w przedsiębiorstwie są używane grupy wartości list wyboru, obowiązuje następująca konfiguracja:

- Administrator konfiguruje grupy wartości list wyboru.
- Administrator łączy wartości list wyboru różnych pól z grupami wartości list wyboru.
- Administrator dodaje pole "Grupa wartości list wyboru" do układów stron, które są przydzielone do roli użytkownika dla określonych typów rekordów.

Jeśli w przedsiębiorstwie jest też używany typ rekordu "Sekcja", obowiązuje również następująca konfiguracja:

- Administrator określa użytkowników powiązanych z poszczególnymi sekcjami.
- Administrator określa ewentualne grupy wartości list wyboru powiązane z poszczególnymi sekcjami.
- Administrator może dodać pole "Sekcja" do układów stron, które są przydzielone do roli użytkownika dla określonych typów rekordów.

Działanie pól "Sekcja" oraz "Grupa wartości list wyboru" podczas tworzenia i edytowania rekordów

Jeśli w przedsiębiorstwie są używane grupy wartości list wyboru oraz sekcje, działanie podczas tworzenia i edytowania rekordów jest następujące:

- Jeśli rekord użytkownika jest powiązany z co najmniej jedną sekcją, to podczas tworzenia rekordu:
  - W polu "Sekcja" w rekordzie automatycznie jest umieszczana nazwa głównej sekcji użytkownika.
  - Jeśli z główną sekcją użytkownika jest powiązana grupa wartości list wyboru, to w polu "Grupa wartości list wyboru" jest automatycznie umieszczana grupa wartości list wyboru dla tej sekcji. Jeśli z główną sekcją użytkownika nie jest powiązana grupa wartości list wyboru, to w polu "Grupa wartości list wyboru" nie jest automatycznie wypełniana.
- Przed zapisaniem nowego rekordu użytkownik może zmienić lub usunąć wartość pola "Sekcja" w nowym rekordzie danego typu. Można również zmienić lub usunąć wartość pola "Sekcja" w istniejącym rekordzie, jeśli użytkownik ma prawa dostępu pozwalające na aktualizowanie rekordu. Po zmianie wartości pola "Sekcja" wartość pola "Grupa wartości list wyboru" w rekordzie również może zmienić się automatycznie według następujących zasad:
  - Jeśli grupa wartości list wyboru dla nowej sekcji jest taka sama, jak grupa wartości list wyboru powiązana z poprzednią sekcją, wartości w polu "Grupa wartości list wyboru" nie zmienią się.
  - Jeśli grupa wartości list wyboru dla nowej sekcji różni się od grupy wartości list wyboru powiązanej z poprzednią sekcją, wartości w polu "Grupa wartości list wyboru" zostaną zastąpione grupą wartości list wyboru dla nowej sekcji.
  - Jeśli użytkownik usunie wartość z pola "Sekcja", wartość pola "Grupa wartości list wyboru" zostanie automatycznie usunięta.

  UWAGA: Administrator może skonfigurować pole "Sekcja" jako pole tylko do odczytu. W takim przypadku użytkownik nie będzie mógł zmienić wartości tego pola ani jej usunąć.
- Przed zapisaniem nowego rekordu użytkownik może zmienić lub usunąć wartość pola "Grupa wartości list wyboru" w nowym rekordzie danego typu. Można również zmienić lub usunąć wartość pola "Grupa wartości list wyboru" w istniejącym rekordzie, jeśli użytkownik ma prawa dostępu pozwalające na

aktualizowanie rekordu. Sekcja w rekordzie nie jest automatycznie zmieniana, gdy użytkownik zmieni lub usunie wartość w polu "Grupa wartości list wyboru".

UWAGA: Administrator może skonfigurować pole "Grupa wartości list wyboru" jako pole tylko do odczytu. W takim przypadku użytkownik nie może zmienić wartości w tym polu ani jej usunąć.

Jeśli właściciel rekordu zmieni się po zapisaniu wartości w polu "Sekcja" w rekordzie, wartości w polach "Sekcja" i "Grupa wartości list wyboru" nie są automatycznie zmieniane, nawet jeśli nowy właściciel nie jest powiązany z sekcją w rekordzie.

Działanie, gdy w rekordzie zmieni się grupa wartości list wyboru

Gdy w rekordzie lista wartości list wyboru zmieni się w wyniku wyboru nowej sekcji powiązanej z inną grupą wartości list wyboru bądź w skutek wyboru nowej grupy wartości list wyboru, wszystkie wartości wcześniej wybrane w polach list wyboru, które były kontrolowane przez starą lub nową grupę wartości list wyboru, pozostaną niezmienione, nawet jeśli wartość wybrana w takim polu nie jest powiązana z nową grupą wartości list wyboru. W takich przypadkach użytkownik nie zostanie poproszony o zaktualizowanie pól wartości list wyboru przy aktualizacji innych pól w rekordzie. Natomiast przy następnej edycji pola listy wyboru w rekordzie zajdą następujące operacje:

- Jeśli pole listy wyboru jest kontrolowane przez nową grupę wartości list wyboru, do wyboru będą dostępne tylko wartości powiązane z nową grupą wartości list wyboru. Użytkownik może wybrać nową wartość pola lub anulować operację edycji w celu zachowania dotychczasowej wartości.
- Jeśli pole listy wyboru jest kontrolowane przez starą grupę wartości list wyboru i nie jest kontrolowane przez nową grupę wartości list wyboru, możliwe będzie wybranie wszystkich wartości.

Sekcje, grupy wartości list wyboru i edycja miejscowa - informacje

Funkcji edycji miejscowej nie można używać do edytowania pól "Grupa wartości list wyboru" i "Sekcja" w rekordzie bezpośrednio na stronie "Szczegół" rekordu i stronie "Lista" rekordu. Aby edytować te pola, należy otworzyć stronę "Edycja" danego rekordu.

Sekcje i grupy wartości list wyboru w wyszukiwaniu i filtrach list - informacje

W przypadku wyszukiwań i filtrów list obowiązują następujące zastrzeżenia:

- Administrator może dodać pole "Sekcja" i "Grupa wartości list wyboru" do pól wyszukiwania na pasku czynności w przypadku rekordów obsługujących sekcje. Wtedy użytkownik może wyszukiwać rekordy, wybierając sekcję lub grupę wartości list wyboru.
- Jeśli pole "Sekcja" jest dostępne jako pole wyszukiwania lub filtr listy, użytkownik może wybrać dowolną sekcję jako część kryteriów wyszukiwania lub filtru listy. Użytkownik może wybierać sekcje inne niż te, do których jest przypisany. Podobnie jeśli pole "Użytkownik" jest dostępne jako pole wyszukiwania lub filtr listy i użytkownik zostanie wybrany jako jedno z kryteriów, użytkownik będzie mógł wybrać również sekcje niepowiązane z danym użytkownikiem.
- Jeśli jako jedno z kryteriów wyszukiwania lub filtru listy zostanie wybrana sekcja, jako część kryterium zostanie automatycznie wybrana grupa wartości list wyboru dla danej sekcji, nawet jeśli pole "Grupa wartości list wyboru" jest jednym z pól wyszukiwania dla typu rekordu.

- Jeśli w ramach kryteriów wyszukiwania lub filtru listy jest używane pole listy wyboru kontrolowane przez grupy wartości list wyboru, w polu listy wartości można wybrać dowolną z tych wartości jako filtr wyszukiwania bądź listy. Wartości dostępne w polu listy wyboru nie ograniczają się do wartości powiązanych z konkretną grupą wartości list wyboru, nawet jeśli użytkownik wybierze grupę wartości list wyboru jako jedno z kryteriów.
- Nie można wyszukiwać rekordów sekcji ani rekordów grupy wartości list wyborów.

Co dzieje się w przypadku połączenia lub skasowania sekcji

Administrator może skasować sekcję lub połączyć kilka sekcji w jedną. Informacje dotyczące skutków połączenia lub skasowania sekcji można znaleźć pod hasłem Łączenie i kasowanie sekcji - informacje.

Tematy pokrewne

Dodatkowe informacje są zawarte w następującym temacie:

- Grupy wartości listy wyboru i sekcje w rekordach - informacje

Pola maskowane - informacje

Pole maskowane to pole, w którym niektóre dane mogą być ukryte w widoku niektórych użytkowników. W aplikacji Oracle CRM On Demand administrator może ustawić niestandardowe maskowane pola dla określonych typów rekordów. Rola użytkownika określa sposób wyświetlania tych niestandardowych maskowanych pól dla użytkownika, zgodnie z poniższymi informacjami:

- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wyświetlanie danych maskowanych":
  - We wszystkich miejscach, w których maskowane pole jest wyświetlane użytkownikowi, np. na stronach edycji, szczegółów i list rekordu, tylko ostatnie cztery znaki w polu są widoczne. Wszystkie pozostałe znaki w polu są przedstawiane jako znaki XXXX.

    Na przykład, jeśli pole zawiera wartość 102030456789, wyświetlona zostanie poniższa wartość:

    XXXX6789

    Można jednak aktualizować maskowane pole. Po zaktualizowaniu, wszystkie znaki wartości oprócz ostatnich czterech pozostaną zamaskowane.

    UWAGA: Jeśli wartość domyślna jest przydzielona do pola podlegającego maskowaniu, pełna wartość domyślna jest wyświetlana w polu podczas tworzenia nowego rekordu, nawet jeśli rola użytkownika nie uwzględnia uprawnienia "Wyświetlanie danych maskowanych".
  - Nie można używać maskowanych pól jako kryteriów wyszukiwania rekordów ani filtrowania list. Maskowane pola nie są dostępne dla użytkownika w sekcji "Wyszukiwanie" paska czynności, na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" oraz w innych obszarach, w których można wyszukiwać rekordy i filtrować listy. W przypadku próby otwarcia listy, która uwzględnia maskowane pole jako kryterium wyszukiwania, albo próby użycia maskowanego pola do filtrowania listy, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie.

- Nie można użyć maskowanego pola do sortowania listy, nawet jeśli pole jest wyświetlane na liście. W przypadku próby użycia maskowanego pola do sortowania listy zostanie wyświetlony komunikat o błędzie.

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wyświetlanie danych maskowanych", maskowane pola są dostępne dla użytkownika do edycji, aktualizowania i do użytku w wyszukiwaniach i listach w taki sam sposób, jak każde inne pole tekstowe.

UWAGA: Administrator może ustawić pole podlegające maskowaniu jako tylko do odczytu dla danego typu rekordu lub układu strony. Nie można aktualizować pola, jeśli pole podlegające maskowaniu jest ustawione jako tylko do odczytu dla typu rekordu lub dla układu strony, który jest przydzielony do roli użytkownika dla danego typu rekordu. Ma to zastosowanie do wszystkich użytkowników, niezależnie od tego, czy rola użytkownika uwzględnia uprawnienie "Wyświetlanie danych maskowanych".

Znaki specjalne w adresach e-mail - informacje

W standardowej aplikacji Oracle CRM On Demand w polach adresów e-mail można używać następujących znaków:

- Dużych i małych liter.
- Cyfr od 0 do 9.

Można też używać następujących znaków specjalnych (ale tylko w lokalnej części adresu e-mail):

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

Można też w adresach e-mail używać znaku kropki (.), ale nie można wpisać wielu kropek obok siebie. Na przykład następujące adresy są niepoprawne:

- isa..mple@riqhtequip
- isample@riqhtequip..com

Jeśli administrator w profilu firmy zaznaczy pole wyboru "Zezwalanie na znaki Unicode w polach adresu e-mail", w adresie w polu "E-mail" można używać większości znaków Unicode (UTF-8), w tym liter akcentowanych (tylko w rekordach typu "Osoba kontaktowa" i "Namiar"). Znaków Unicode (UTF-8) można używać zarówno w części lokalnej, jak i domenie tych adresów e-mail, ale ciągi kropek nie są dozwolone. Ponadto nie są dozwolone następujące znaki, nawet jeśli w profilu firmy zaznaczono pole wyboru "Zezwalanie na znaki Unicode w polach adresu e-mail":

, ( ) [ ] : ; " < >

Poniższe uwagi dotyczą adresów e-mail zawierających znaki specjalne nieobsługiwane w standardowej aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Po kliknięciu łącza adresu e-mail w aplikacji Oracle CRM On Demand w celu wysłania wiadomości e-mail, okno wiadomości e-mail zostaje otwarte w domyślnej aplikacji klienckiej poczty e-mail użytkownika. Aplikacja kliencka poczty e-mail użytkownika określa, czy możliwe jest wysłanie wiadomości e-mail na dany adres. Podobnie, po kliknięciu opcji "Wyślij wiadomość e-mail" na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" w celu wysłania wiadomości e-mail do osób kontaktowych powiązanych ze spotkaniem, to aplikacja kliencka poczty e-mail użytkownika określa, czy możliwe będzie wysłanie wiadomości e-mail na adresy e-mail osób kontaktowych.
- Następujące aplikacje nie obsługują pełnego zestawu znaków Unicode (UTF-8) w adresach e-mail:

- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle Notes Email Integration On Demand
- Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

Poniższe aplikacje obsługują zestaw znaków, których użycie jest dozwolone w standardowej aplikacji Oracle CRM On Demand. Adresy e-mail zawierające inne znaki specjalne mogą nie być rozpoznawane lub poprawnie wyświetlane w tych aplikacjach.

- W przypadku czynności procesu Workflow "Wyślij wiadomość e-mail", jeśli wyrażenie w polu "Do" czynności procesu Workflow zwraca adres e-mail zawierający jakiś znak, który nie jest obsługiwany w polach adresów e-mail standardowej aplikacji, wtedy aplikacja Oracle CRM On Demand nie może wysłać wiadomości e-mail na ten adres, nawet gdy w profilu firmy zaznaczone jest pole wyboru "Zezwalaj na znaki Unicode w polach adresów e-mail".

Więcej informacji o formatach adresów e-mail uznawanych za prawidłowe lub nieprawidłowe można znaleźć pod hasłem Instrukcje dot. typów pól związanych z importem danych.

Wyświetlanie obrazów na stronach szczegółów rekordów

W przypadku niektórych typów rekordów administrator przedsiębiorstwa może określić, że na stronie szczegółów rekordu będzie wyświetlany obraz. Jeśli administrator włączy możliwość wyświetlania obrazu na stronie szczegółów rekordu, w lewym górnym rogu tej strony będzie wyświetlany element zastępczy obrazu, a użytkownik będzie mógł załadować obraz, który ma być wyświetlany. Umiejscowienia obrazu na stronie nie można zmienić.

W przypadku poniższych typów rekordów można wyświetlać obrazy na stronie "Szczegół" rekordu:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Produkt

Można ładować pliki obrazów o następujących typach pliku:

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

Ładowany plik musi mieć rozmiar mniejszy niż 5 megabajtów (MB). Maksymalna wysokość i szerokość wyświetlanego obrazu to 150 pikseli. Jeśli wysokość lub szerokość załadowanego obrazu przekracza podane limity, rozmiar obrazu zostanie automatycznie zmieniony przez zapisaniem pliku obrazu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Proporcje wysokości i szerokości zostaną zachowane. Na przykład jeśli użytkownik załaduje obraz o wysokości 1500 pikseli i szerokości 1000 pikseli, rozmiar obrazu zostanie automatycznie zmieniony -

wysokość wyniesie 150 pikseli a szerokość 100 pikseli. Jeśli załadowany obraz będzie mniejszy niż limity, jego rozmiar nie zostanie zmieniony.

Poniżej znajduje się procedura ładowania obrazu, który ma być wyświetlany na stronie "Szczegół" rekordu. Nie można załadować obrazu do rekordu podczas tworzenia rekordu. Najpierw należy utworzyć i zapisać rekord, a następnie załadować obraz do rekordu. Można również załadować obraz do istniejącego rekordu, jeśli użytkownik ma prawa dostępu pozwalające na aktualizowanie rekordu.

UWAGA: Jeśli w rekordzie jest już wyświetlany obraz, załadowany obraz zastąpi dotychczasowy. Plik obrazu, który był wcześniej wyświetlany, zostanie skasowany z aplikacji Oracle CRM On Demand i nie będzie go można odtworzyć.

Jak załadować obraz na stronę "Szczegół" rekordu

1. Na stronie "Szczegół" rekordu umieścić kursor myszy na elemencie zastępczym obrazu, aby zostało wyświetlone menu obrazu, a następnie kliknąć opcję "Menu".
2. Kliknąć opcję "Wybór pliku", aby otworzyć okno dialogowe, w którym można wybrać plik.
3. Wyszukać plik, który ma zostać załadowany, i wybrać go.

   Wybrany obraz zostanie wyświetlony w polu obrazu.

Poniżej znajduje się procedura usuwania obrazu ze strony "Szczegół" rekordu.

UWAGA: W przypadku usunięcia obrazy ze strony "Szczegół" plik obrazu zostanie skasowany z aplikacji Oracle CRM On Demand i nie będzie go można odtworzyć.

Aby usunąć obraz ze strony "Szczegół" rekordu

1. Na stronie "Szczegół" rekordu umieścić kursor myszy na obrazie, aby zostało wyświetlone menu obrazu, a następnie kliknąć opcję "Usuń".
2. Potwierdzić decyzję o usunięciu pliku obrazu.

Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych - informacje

Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizacja strony szczegółów - wskaźnik rekordów", można skonfigurować wskaźniki rekordów dotyczące sekcji informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów. Wskaźniki rekordów umożliwiają pokazanie, czy sekcja informacji powiązanych zawiera rekordy, bez konieczności otwierania tej sekcji. Administrator może także skonfigurować wskaźniki rekordów stron "Szczegóły" w przypadku typów rekordów na poziomie roli. Jeśli ustawienia wskaźnika rekordów nie zostaną spersonalizowane dla typu rekordu, używane są ustawienia wskaźnika rekordów, które skonfigurowano już dla typu rekordu roli użytkownika.

UWAGA: Powiązana funkcja wskaźnika nie jest obsługiwana w sekcji informacji powiązanych "Załączniki" w żadnym typie rekordu, ani w sekcji informacji powiązanych "Lista użytkowników" w typie rekordu "Sekcja". Funkcja ta nie jest również obsługiwana w niestandardowych apletach internetowych.

W tym temacie opisano działanie wskaźników rekordów w sekcjach informacji powiązanych. Informacje o personalizowaniu ustawień wskaźników rekordów można znaleźć pod hasłem Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych (na stronie 968).

Istnieją następujące ikony wskaźników:

- Symbol gwiazdki (*) oznacza, że w sekcji informacji powiązanych istnieje co najmniej jeden rekord.
- Symbol przekreślonego kółka oznacza, że:
  - Sekcja informacji powiązanych nie zawiera żadnych rekordów.
  - Rola użytkownika i profile dostępu użytkownika nie zezwalają mu na dostęp do sekcji informacji powiązanych.

Wskaźniki rekordów w motywach klasycznych

Gdy stosowany jest motyw klasyczny, to w każdej sekcji informacji powiązanych, w której skonfigurowano wyświetlanie wskaźników, są one wyświetlane w następujący sposób:

- Jeśli sekcje informacji powiązanych pokazywane są jako karty:
  - Gdy karta nie jest otwarta, wskaźnik wyświetlany jest na karcie.
  - Gdy karta jest otwarta, wskaźnik nie jest wyświetlany.
- Jeśli sekcje informacji powiązanych pokazywane są jako listy:
  - Gdy lista jest zwinięta, wskaźnik wyświetlany jest na pasku tytułu listy.
  - Gdy lista jest rozwinięta, wskaźnik nie jest wyświetlany.

Wskaźniki rekordów w motywach nowoczesnych

Gdy stosowany jest motyw nowoczesny, to w każdej sekcji informacji powiązanych, w której skonfigurowano wyświetlanie wskaźników, są one wyświetlane w następujący sposób:

- Jeśli sekcje informacji powiązanych pokazywane są jako karty:
  - Gdy karta nie jest otwarta, wskaźnik wyświetlany jest na przycisku sekcji informacji powiązanych.
  - Gdy karta jest otwarta, wskaźnik nie jest wyświetlany.
- Jeśli sekcje informacji powiązanych pokazywane są jako listy:
  - Gdy lista jest zwinięta, wskaźnik rekordów wyświetlany jest na przycisku sekcji informacji powiązanych, a także na pasku tytułu listy.
  - Gdy lista jest rozwinięta, wskaźnik rekordów nie jest wyświetlany na pasku tytułu sekcji informacji powiązanych. Jest on jednak nadal wyświetlany na przycisku sekcji informacji powiązanych.

Dynamiczne aktualizacje wskaźników rekordów

Jeśli do sekcji informacji powiązanych, która wcześniej nie zawierała rekordów, zostanie dodany przynajmniej jeden rekord, to po zamknięciu karty lub zwinięciu listy wskaźnik będzie zazwyczaj aktualizowany dynamicznie, aby pokazać, że sekcja informacji powiązanych zawiera teraz rekordy. W podobny sposób, gdy z

sekcji informacji powiązanych zostaną usunięte wszystkie rekordy, to po zamknięciu karty lub zwinięciu listy wskaźnik będzie zazwyczaj aktualizowany dynamicznie, aby pokazać, że sekcja informacji powiązanych nie zawiera teraz żadnych rekordów.

W niektórych przypadkach zmiana w zawartości sekcji informacji powiązanych nie wymaga odświeżania tej sekcji i w takich przypadkach wskaźniki rekordów nie są aktualizowane dynamicznie. Jeśli na przykład użytkownik miejscowo edytuje pole "Podmiot" w rekordzie osoby kontaktowej na stronie szczegółów osoby kontaktowej, aby dodać główny podmiot do osoby kontaktowej, która nie miała wcześniej powiązanego podmiotu, to wskaźnik rekordu w sekcji informacji powiązanych "Podmioty" na stronie szczegółów osoby kontaktowej nie zostanie zaktualizowany dynamicznie. W takich przypadkach wskaźniki rekordów są aktualizowane przy następnym otworzeniu strony "Szczegóły" rekordu nadrzędnego lub odświeża się ręcznie przeglądarkę podczas wyświetlania strony "Szczegóły" rekordu.

Wskaźniki rekordów na pasku łączy bezpośrednich

Jeśli widoczny jest pasek łączy bezpośrednich, to wskaźnik rekordów sekcji informacji powiązanych wyświetlany jest po prawej stronie łącza do sekcji informacji powiązanych na tym pasku. Dotyczy to wszystkich sekcji informacji powiązanych, w których skonfigurowano wyświetlanie wskaźników rekordów, zarówno w motywach klasycznych, jak i nowoczesnych. Wskaźnik rekordów wyświetlany jest na pasku łączy bezpośrednich niezależnie od tego, czy karta informacji powiązanych jest otwarta czy zamknięta, lub czy lista informacji powiązanych jest rozwinięta czy zwinięta. Informacje na temat korzystania z paska łączy bezpośrednich są dostępne w sekcji Aplikacja Oracle CRM On Demand - przegląd stron (zob. "Oracle CRM On Demand - przegląd stron" na stronie 40).

Wskaźniki rekordów i filtry w sekcjach informacji powiązanych - informacje

Jeśli sekcje informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów są wyświetlane jako karty i zaznaczono pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart" w profilu firmy, w sekcjach informacji powiązanych można stosować filtry list rekordów. W razie potrzeby wskaźniki rekordów są dynamicznie aktualizowane w celu odzwierciedlania filtrów zastosowanych przez użytkownika na liście powiązanych rekordów. Na przykład, jeśli zastosowano filtr w taki sposób, że w sekcji informacji powiązanych nie są pokazywane żadne rekordy, a następnie otwarto inną kartę na stronie szczegółów, to wskaźnik filtrowanej sekcji informacji powiązanych ulega zmianie i wskazuje, że sekcja nie zawiera rekordów.

Administrator może opcjonalnie skonfigurować filtr domyślny listy rekordów w sekcji informacji powiązanych. Jeśli filtr domyślny powoduje brak wyświetlania rekordów w sekcji informacji powiązanych, wskaźnik rekordów w sekcji informuje, że nie zawiera ona rekordów. Więcej informacji o niestandardowych filtrach domyślnych dotyczących sekcji informacji powiązanych znajduje się pod hasłem Zarządzanie kryteriami filtrów domyślnych dotyczącymi powiązanych pozycji.

Widok rozszerzony kart informacji powiązanych - informacje

W dolnej części strony szczegółów rekordu można uzyskać dostęp do sekcji powiązanych informacji zawierających listy rekordów powiązanych z rekordem głównym. W standardowej aplikacji, w każdej sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów jest pokazywane maksymalnie pięć rekordów jednego typu, ale

jeśli użytkownik chce wyświetlić więcej rekordów lub wykonać czynności dotyczące list takie jak filtrowanie lub sortowania, musi otworzyć pełną listę powiązanych rekordów poprzez kliknięcie łącza "Pokaż pełną listę".

Jeśli jednak sekcje informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów są wyświetlane jako karty, a pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart" jest zaznaczone w profilu firmy, można wykonać następujące dodatkowe czynności w sekcjach informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów:

- W polu "Liczba wyświetlanych rekordów" w dolnej części sekcji informacji powiązanych, wybrać liczbę rekordów do jednoczesnego wyświetlania w sekcji. Możliwe jest określenie wyświetlania jednocześnie 5, 10, 25, 50, 75 lub 100 rekordów w sekcji. Po zmianie liczby rekordów wyświetlanych w sekcji informacji powiązanych nowe ustawienie ma zastosowanie do wszystkich sekcji informacji powiązanych obsługujących rozszerzone funkcje na wszystkich stronach szczegółów rekordów i jest utrzymywane do momentu jego ponownej zmiany.

  UWAGA: Liczba rekordów wybrana do wyświetlania na listach w sekcjach informacji powiązanych jest niezależna od liczby rekordów wybranych do wyświetlania na głównych stronach list dla typów rekordów, a także od liczby rekordów wybranych do wyświetlania na stronach list otwieranych po kliknięciu łącza "Pokaż pełną listę" w sekcjach informacji powiązanych.

- Jeśli lista zawiera więcej rekordów niż można wyświetlić na bieżącej stronie, można przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony listy, klikając ikony nawigacji w górnej lub dolnej części sekcji informacji powiązanych.

- W celu sortowania listy można kliknąć nagłówek kolumny, jeśli pole jest obsługiwane na potrzeby sortowania bieżącej listy.

- Filtrowanie listy. Informacje o filtrowaniu list można znaleźć pod hasłem Filtrowanie list (na stronie 147).

  UWAGA: Administrator może opcjonalnie skonfigurować niestandardowy filtr domyślny stosowany przy pierwszym otwarciu strony szczegółów rekordu. W przypadku zastosowania niestandardowego filtra domyślnego, pola szybkiego filtra w sekcji informacji powiązanych są wstępnie wypełniane przy użyciu kryteriów filtrowania. Można wyczyścić ten filtr lub zastosować inny. Jednak po opuszczeniu strony szczegółów rekordu i powrocie do niej niestandardowy filtr domyślny jest stosowany ponownie. Więcej informacji o niestandardowych filtrach domyślnych dotyczących sekcji informacji powiązanych znajduje się pod hasłem Zarządzanie kryteriami filtrów domyślnych dotyczącymi powiązanych pozycji.

  Po zastosowaniu filtra do sekcji informacji powiązanych, obok zawartego w niej łącza "Zaawansowane" pojawia się gwiazdka (*).

- Można przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów. Więcej informacji można znaleźć w tematach Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu (na stronie 99) i Wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów - informacje (na stronie 97).

Wyświetlana strona listy oraz porządek sortowania i zastosowane filtry w sekcji informacji powiązanych pozostaną aktywne po wykonaniu następujących czynności:

- Otwarciu innej sekcji informacji powiązanych na stronie, a następnie ponownym otwarciu pierwotnej sekcji informacji powiązanych.

- Miejscowej edycji pola w sekcji informacji powiązanych.

- Miejscowej edycji pola w rekordzie nadrzędnym. Jednak w przypadku zmiany pola sterującego listą wyboru w układzie dynamicznym i wynikającej z tego zmiany układu strony, pokazana zostanie pierwsza strona listy, zastosowany filtr zostanie wyczyszczony, a porządek sortowania zostanie przywrócony do domyślnych ustawień. Jeśli dla listy skonfigurowano niestandardowy filtr domyślny, zostanie on zastosowany ponownie.

- Otwarciu pełnej listy powiązanych rekordów przez kliknięcie łącze "Pokaż pełną listę".

W tym przypadku, chociaż porządek sortowania i filtry zastosowane w sekcji informacji powiązanych zostaną zastosowane także na stronie pełnej listy, zostanie wyświetlona pierwsza strona listy, nawet jeśli użytkownik wyświetlał inną stronę w sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu.

Po powrocie do strony szczegółów nadrzędnego rekordu z pełnej listy powiązanych rekordów, porządek sortowania i filtry zastosowane do listy zostaną wyczyszczone i zostanie ponownie wyświetlona pierwsza strona listy. Jeśli dla listy skonfigurowano niestandardowy filtr domyślny, zostanie on zastosowany ponownie.

UWAGA: Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizacja strony szczegółów - wskaźnik rekordów", użytkownik może konfigurować sekcje informacji powiązanych w taki sposób, aby w sekcjach informacji powiązanych były wyświetlane graficzne wskaźniki określające, czy w sekcjach tych znajdują się jakiekolwiek rekordy. W razie potrzeby wskaźniki rekordów są dynamicznie aktualizowane w celu odzwierciedlania filtrów zastosowanych przez użytkownika na liście powiązanych rekordów. Na przykład, jeśli zastosowano filtr w taki sposób, że w sekcji informacji powiązanych nie są pokazywane żadne rekordy, a następnie otwarto inną kartę na stronie szczegółów, to wskaźnik filtrowanej sekcji informacji powiązanych ulega zmianie i wskazuje, że sekcja nie zawiera rekordów. Informacje na temat działania wskaźników rekordów można znaleźć pod hasłem Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych - informacje (na stronie 73). Informacje o personalizowaniu ustawień wskaźników rekordów można znaleźć pod hasłem Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych (na stronie 968).

Po wykonaniu dowolnej z poniższych czynności porządek sortowania i wszelkie filtry zastosowane w sekcji informacji powiązanych zostaną wyczyszczone i zostanie ponownie wyświetlona pierwsza strona listy:

- Opuszczenie strony szczegółów nadrzędnego rekordu przez dowolną czynność inną niż kliknięcie łącza "Pokaż pełną listę". Kliknięcie łącza "Nowy" w celu dodania nowego rekordu o typie nadrzędnego rekordu, lub kliknięcie łącza "Edytuj" w celu zaktualizowania nadrzędnego rekordu na osobnej stronie, to przykładowe czynności, które powodują opuszczenie strony szczegółów nadrzędnego rekordu.
- Powrót do strony szczegółów nadrzędnego rekordu z pełnej listy powiązanych rekordów.
- Kliknięcie łącza "Dodaj" lub "Nowy" w sekcji informacji powiązanych w celu połączenia rekordu z rekordem nadrzędnym.
- Kliknięcie łącz "Edytuj", "Usuń" lub "Kasuj" w odniesieniu do rekordu w sekcji informacji powiązanych.

UWAGA: Rozszerzone funkcje opisane w tym temacie nie są dostępne, jeśli sekcje informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów są wyświetlane jako listy, a nie jako karty. Ponadto, niektóre listy połączonych rekordów nie obsługują rozszerzonych funkcji opisanych w tym temacie, nawet jeśli sekcje informacji powiązanych są wyświetlane jako karty, a w profilu firmy zaznaczono pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart".

Znajdowanie rekordów

Znajdowanie rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand jest możliwe na kilka sposobów:

- Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92)
- Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93)
- Znajdowanie rekordów na stronach list (na stronie 104)
- Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104)

- Wyszukiwanie rekordów za pomocą funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych (na stronie 114)

Tematy pokrewne

Powiązane informacje na temat wyszukiwania rekordów można znaleźć w następujących tematach:

- Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje (na stronie 78)
- Warunki filtrowania - informacje (na stronie 81)
- Wartości filtrujące - informacje (zob. "Wartości filtrowania - informacje" na stronie 87)
- Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje (na stronie 88)
- Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89)
- Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów kluczowych (zob. "Domyślne pola wyszukiwania - wyszukiwanie słów kluczowych" na stronie 90)
- Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje (na stronie 111)
- Korzystanie z selektora rejestrów (na stronie 111)
- Funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych - informacje (na stronie 116)

Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje

W aplikacji Oracle CRM On Demand można przeprowadzać dwa typy wyszukiwania: wyszukiwanie ukierunkowane oraz wyszukiwanie słów kluczowych. Administrator firmy określa typ wyszukiwania domyślnie używany w firmie, wybierając go na stronie profilu firmy. Zalecanym typem wyszukiwania jest wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89).

Wyszukiwania ukierunkowanego można używać w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów na pasku czynności można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92).
- **Okna wyszukiwania.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w oknach wyszukiwania (służących do wyszukiwania rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem) używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104).
- **Wyszukiwanie zaawansowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Typ wyszukiwania na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:
  - Jeśli wybrano wiele typów rekordów, zostanie ustawione wyszukiwanie słów kluczowych.
  - Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, odbywa się wyszukiwanie ukierunkowane.

  Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93).

- **Pola szybkiego filtra na stronach list.** Wyszukiwanie korzystające z pól szybkiego filtra na stronach list jest zawsze wyszukiwaniem ukierunkowanym, nawet jeżeli domyślnym typem wybranym w firmie jest wyszukiwanie słów kluczowych.

W przypadku wyszukiwania ukierunkowanego rola użytkownika określa, których typów rekordów oraz których pól w ramach każdego typu rekordu można używać w wyszukiwaniu. Reguły są następujące:

- Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól wyszukiwania w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu, ma to następujące skutki:
  - Nie można wyszukiwać rekordów tego typu w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności.
  - Nie można określić żadnych kryteriów w przypadku wyszukiwania zaawansowanego dot. tego typu rekordu. Uruchomienie wyszukiwania zaawansowanego bez kryteriów spowoduje zwrócenie wszystkich rekordów danego typu, do wyświetlenia których upoważnia rola użytkownika i ustawienia dostępu.
  - Nie można używać pól szybkiego filtra w oknach wyszukiwania.
  - Nie można określić żadnych kryteriów wyszukiwania listy rekordów dot. danego typu rekordu. Więcej informacji o tworzeniu i uszczegółowianiu list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).
- W przypadku danego typu rekordu użytkownikowi może być udostępnionych wiele pól wyszukiwania w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności oraz w polach szybkiego filtra w oknach wyszukiwania. Zależy to od wyboru pól dokonanego przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu.
- Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", można wyszukiwać wszystkie pola wyszukiwania udostępnione przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu. Dotyczy to następujących miejsc:
  - Pasek czynności
  - Okna wyszukiwania
  - Wyszukiwanie zaawansowane

  UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.
- Jeżeli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", wyszukiwanie pól na pasku czynności, w oknach wyszukiwania oraz w wyszukiwaniu zaawansowanym jest możliwe tylko, jeżeli pola te spełniają obydwa poniższe kryteria:
  - Pole wyszukiwania jest dostępne w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.
  - Pole jest wyświetlane w układzie strony szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeżeli dla roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym z nich.

    UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zestawy pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

W wyszukiwaniu ukierunkowanym zwracane są rekordy, w przypadku których wartości określone w polach wyszukiwania są zgodne z odpowiednimi wartościami rekordów wybranego typu. Wyświetlane są tylko te rekordy, w których dopasowanie zostało znalezione dla wszystkich wprowadzonych wartości, co odpowiada zastosowaniu warunku AND między polami wyszukiwania. Jeśli dane pole wyszukiwania pozostanie puste, nie będzie uwzględniane w wyszukiwaniu. Jeśli jednak w układzie wyszukiwania obecne jest pole wyboru, wartość pola wyboru jest zawsze uwzględniana w kryteriach wyszukiwania. W przypadku zaznaczenia pola wyboru aplikacja Oracle CRM On Demand interpretuje jego wartość jako "Prawda" lub "Tak". W przypadku usunięcia zaznaczenia pola wyboru aplikacja Oracle CRM On Demand interpretuje jego wartość jako "Fałsz" lub "Nie".

Układ wyszukiwania przydzielony do roli użytkownika dot. danego typu rekordu określa, które pola są wyświetlane jako kolumny na liście rekordów zwróconej w wyszukiwaniu danego typu rekordu.

UWAGA: Nie można podać wartości "null" w polu podczas wyszukiwania z poziomu paska czynności. Aby móc użyć wartości "null", należy skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93).

Wieloznaczniki w wyszukiwaniu ukierunkowanym - informacje

Domyślnie do każdej wartości wyszukiwania wprowadzonej w polu wyszukiwania ukierunkowanego dołączany jest wieloznacznik, tj. znak gwiazdki (*), aby użytkownik nie musiał dołączać go samodzielnie do wyszukiwanego ciągu znaków. Można również poprzedzić wieloznacznikiem wartości wyszukiwania lub wstawić go pomiędzy wartości wyszukiwania. Nie można natomiast używać wieloznaczników w listach wyboru, gdzie wartości zostały wstępnie określone. Na przykład, podczas wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego rekordów podmiotów domyślny układ wyszukiwania pozwala na wprowadzenie wyszukiwanego ciągów znaków w polach "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja". W żadnym z tych pól nie jest uwzględniana wielkość liter. Po wprowadzeniu litery *C* w polu "Nazwa podmiotu" i ciągu znaków *Centr* w polu "Lokalizacja" w wyszukiwaniu ukierunkowanym dane te zostaną zinterpretowane w następujący sposób:

Wyświetl wszystkie podmioty, które w polu "Nazwa podmiotu" mają podaną wartość *C**, a w polu "Lokalizacja" - wartość *Centr**

Wyszukiwanie zwróci wszystkie podmioty, których nazwa rozpoczyna się od wielkiej lub małej litery *C*, a wartość w polu "Lokalizacja" rozpoczyna się od ciągu znaków *Centr* (o dowolnej kombinacji wielkich i małych liter).

UWAGA: Korzystanie z wieloznaczników wpływa na wydajność wyszukiwania. Wyszukiwania, w których wartość wyszukiwania jest poprzedzona wieloznacznikiem są najwolniejsze.

Użycie wieloznaczników jest ograniczone w przypadku wyszukiwania ścisłych dopasowań, co zostało opisane w kolejnej sekcji.

Wyszukiwanie dopasowań ścisłych - informacje

Jeśli znana jest dokładna wartość w polu dotyczącym wyszukiwanego rekordu, można wyszukiwać dopasowania ścisłe, poprzedzając wyszukiwany ciąg znakiem równości (=). Jeśli wyszukiwany ciąg znaków został poprzedzony znakiem równości, wyszukiwanie ukierunkowane przebiega w następujący sposób:

- Wieloznacznik nie jest dołączany na końcu wyszukiwanego ciągu znaków.

  Jeśli w polu wyszukiwania uwzględniana jest wielkość liter, wyszukiwanie zwróci ścisłe dopasowania odpowiadające wyszukiwanemu ciągowi znaków. Jeśli w polu wyszukiwania nie jest uwzględniana wielkość liter, wyszukiwanie zwróci dopasowania mogące zawierać wielkie i małe litery.

Na przykład, jeśli w polu "Nazwa podmiotu" zostanie wpisana wartość wyszukiwania *=Acme*, wyszukiwanie zwróci wszystkie rekordy podmiotów, które w polu nazwy podmiotu mają wartość *Acme* , *ACME* lub tę samą wartość o innej kombinacji wielkich i małych liter, ponieważ w polu "Nazwa podmiotu" nie jest uwzględniana wielkość liter. Wyszukiwanie nie zwróci rekordów, które w polu nazwy podmiotu mają wyraz *Acme*, ale zawierają również inne znaki, np. *Acme Inc*, *Acme Incorporated* czy *Acme SuperStore*.

- Jeśli w wyszukiwanym ciągu znaków zostanie celowo użyty wieloznacznik, będzie on traktowany jak tekst.

  Przykład: istnieją dwa rekordy podmiotów o nazwach *Acme** oraz *Acme Super Store*. W przypadku wprowadzenia ciągu znaków *=Acme** w polu wyszukiwania "Nazwa podmiotu" wyszukiwanie zwróci rekord o nazwie *Acme**. Rekord o nazwie podmiotu *Acme Super Store* nie zostanie zwrócony przez wyszukiwanie.

- Jeśli wartość w polu rekordu rozpoczyna się od znaku równości, dopiero drugi znak równości wprowadzony w polu wyszukiwania będzie traktowany jako część wyszukiwanego ciągu znaków.

  Przykład: istnieją dwa rekordy podmiotów o nazwach *=Acme Super Store* oraz *Acme Super Store*. W przypadku wprowadzenia ciągu znaków *==Acme Super Store* w polu wyszukiwania "Nazwa podmiotu", wyszukiwanie zwróci rekord o nazwie *=Acme Super Store*. Rekord o nazwie podmiotu *Acme Super Store* nie zostanie zwrócony przez wyszukiwanie.

Przy poprzedzaniu wartości wyszukiwania znakiem równości obowiązują następujące ograniczenia:

- Znak równości poprzedzający wartość wyszukiwania nie jest obsługiwany w przypadku pól wyszukiwania typu "Telefon".
- Znakiem równości nie można poprzedzić wartości w polu wyszukiwania będącym listą wyboru.

Warunki filtrowania - informacje

Podczas wyszukiwania są dostępne różne warunki filtrowania, zależnie od typu danych pola wyszukiwania, jak pokazano w poniższej tabeli.

UWAGA: W niektórych przypadkach wyszukiwania nie są zwracane rekordy o wartości Null w polu używanym w kryteriach wyszukiwania lub filtra listy. Jeśli na przykład wyszukiwane są możliwości o statusie innym niż "Uzyskane", nie zostaną zwrócone możliwości o statusie Null. Jeśli w wyszukiwaniu mają zostać zwrócone rekordy o wartości Null w danym polu, należy uwzględnić dla tego pola warunek "Ma wartość NULL". W odniesieniu do wcześniejszego przykładu, jeśli w wyszukiwaniu mają zostać zwrócone możliwości o statusie Null oraz innym niż "Uzyskane", w kryteriach wyszukiwania dotyczących pola statusu należy uwzględnić warunek "Ma wartość Null" oraz warunek powodujący wyszukiwanie rekordów o statusie innym niż "Uzyskane".

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
Liczba, Liczba całkowita, Procent, Waluta	■ Pomiędzy ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Ma wartość NULL ■ Nie ma wartości NULL

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	■ Nie równe ■ Nie jest pomiędzy
Data, godzina	■ Pomiędzy ■ Równe ■ W ciągu ostatnich 90 dni ■ W ciągu najbliższych 90 dni ■ Dokładnie ■ Dokładnie lub po ■ Dokładnie lub przed ■ Dzisiaj* ■ Wczoraj* ■ Jutro* ■ W ciągu ostatnich ? dni ■ W ciągu najbliższych ? dni ■ Poprzedni tydzień* ■ Następny tydzień* ■ Ten tydzień* ■ Poprzedni miesiąc* ■ Następny miesiąc* ■ Ten miesiąc* ■ Ten kwartał* ■ Poprzedni kwartał* ■ Następny kwartał* ■ Ten rok* ■ Następny rok* ■ Poprzedni rok* ■ Ma wartość NULL* ■ Nie ma wartości NULL* ■ Nie równe ■ Nie jest pomiędzy W przypadku warunków oznaczonych gwiazdką (*) pole wartości jest wyłączone po wybraniu danego

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	warunku. W przypadku warunków "W ciągu ostatnich ? dni" i "W ciągu najbliższych ? dni" za zmienną ? jest podstawiana liczba dni wybrana w polu wartości filtrującej.
Pole wyboru	■ Jest zaznaczone ■ Nie jest zaznaczone
Lista wyboru	■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Równe jednej z wartości* ■ Ma wartość NULL

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	■ Nie ma wartości NULL ■ Nie równe ■ Pomiędzy* ■ Większe niż* ■ Mniejsze niż* Informacje na temat warunków oznaczonych gwiazdką (*) można znaleźć w sekcji "Warunki filtrów w polach list wyboru - informacje" niniejszego tematu.
Tekst	■ Pomiędzy ■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Ma wartość NULL ■ Nie ma wartości NULL ■ Nie równe ■ Zaczyna się od ■ Nie zaczyna się od ■ Jest podobne do ■ Nie jest podobne do ■ Nie jest pomiędzy
Telefon	■ Zaczyna się od ■ Pomiędzy ■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	■ Nie równe

Warunki filtrów w polach list wyboru - informacje

Dla warunków "Pomiędzy", "Większe niż" i "Mniejsze niż" pól list wyboru, aplikacja Oracle CRM On Demand przeszukuje kody niezależne od języka (LIC) w wartościach list wyboru, a nie same wartości list wyboru, w celu znalezienia rekordów spełniających kryteria określonego filtra. W ten sposób wyniki wyszukiwania uwzględniają wszystkie rekordy, w przypadku których kody niezależne od języka w wartości listy wyboru spełniają kryterium, nawet jeśli sama wartość listy wyboru nie jest zgodna z kryterium. Wyniki wyszukiwania nie uwzględnią także rekordów, w przypadku których wartość listy wyboru spełni kryterium, ale kody niezależne od języka nie będą zgodne z kryterium.

Załóżmy na przykład, że administrator tworzy wartość listy wyboru o nazwie "Beta". Kod niezależny od języka nowej wartości listy wyboru jest domyślnie taki sam, jak wartość listy wyboru. Wyszukiwanie z następującym filtrem zwróci rekordy, których wartością listy wyboru jest "Beta":

Pomiędzy Alpha, Gamma

Jeśli jednak administrator zmieni wartość listy wyboru z "Beta" na "Nie Beta", kod niezależny od języka wartości listy wyboru nie ulegnie zmianie. A więc przy wyszukiwaniu rekordów za pomocą powyższego filtra, wyniki wyszukiwania uwzględnią wszystkie rekordy, w przypadku których wartością listy wyboru będzie "Nie Beta", ponieważ kod niezależny od języka wartości listy wyboru to nadal "Beta". Natomiast przy wyszukiwaniu rekordów za pomocą następującego filtra, wyniki wyszukiwania nie uwzględnią rekordów, w przypadku których wartością listy wyboru będzie "Nie Beta", ponieważ kod niezależny od języka wartości listy wyboru nie spełnia podanego kryterium:

Pomiędzy Gamma, Zeta

Podczas wyszukiwania przetłumaczonej wersji wartości listy wyboru, wyniki wyszukiwania uwzględnią wszystkie rekordy, w przypadku których kody niezależne od języka wartości listy wyboru spełniają określone kryterium, nawet jeśli przetłumaczona wartość listy wyboru nie spełnia go.

Dla warunków pól list wyboru innych niże "Pomiędzy", "Większe niż" i "Mniejsze niż" , aplikacja Oracle CRM On Demand przeszukuje same wartości listy wyboru, a nie kody niezależne od języka (LIC), w celu znalezienia rekordów spełniających kryteria określonego filtra.

Warunek filtrowania "Równe jednej z wartości"

Warunek filtrowania "Równe jednaj z wartości" powoduje wyszukanie rekordów, które dokładnie odpowiadają jednej z podanych wartości. Ten warunek filtrowania jest obsługiwany tylko w przypadku tych pól listy wyboru, dla których na stronach szczegółów i edycji rekordu dostępna jest ikona wyszukiwania (lupa). Nie jest on obsługiwany w przypadku tych pól listy wyboru, dla których na stronach szczegółów i edycji rekordu dostępna jest rozwijana lista wartości. W przypadku tego typu pól listy wyboru, w celu wyszukania rekordów dokładnie odpowiadających dowolnej z podanych wartości, należy użyć warunku filtrowania "Zawiera wszystkie wartości".

Ponadto warunek filtrowania "Równe jednej z wartości" nie jest obsługiwany w przypadku pól listy wielokrotnego wyboru. Informacje o wyszukiwaniu w polach list wielokrotnego wyboru znaleźć można pod hasłem Informacje o wyszukiwaniu w listach wielokrotnego wyboru (zob. "Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje" na stronie 88).

Jak są używane warunki filtru

W poniższej tabeli przedstawiono sposób używania różnych warunków filtrowania i operatorów:

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
Pomiędzy	Tekst, liczby lub daty	Dwie wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy z wartościami pomiędzy wartościami A i B (z wyłączeniem wartości A i B).
Zawiera wszystkie wartości (równe)	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy dokładnie odpowiadające określonym wartościom. Aplikacja nie pobiera wartości częściowych ani tych samych wartości o innych wielkościach liter.
Zawiera przynajmniej jedną wartość	Tylko tekst	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy częściowo odpowiadające określonym wartościom (dozwolone dopasowanie wartości częściowych). Na przykład w przypadku wprowadzenia tekstu *Brown* są zwracane rekordy zawierające wartości *Browns Trucking*, *Browning Equipment* i *Lester Brown Car Wash*. **UWAGA:** Ten sposób działania dotyczy tylko list filtrowanych; nie dotyczy innych obszarów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w których jest używany warunek "Zawiera przynajmniej jedną wartość". Ponadto użycie tego warunku wpływa na szybkość pobierania rekordów, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand wyszukuje częściowe dopasowania.
Nie zawiera żadnej z wartości (nie równe)	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy, które *nie* pasują do określonych wartości. Warunek odwrotny do *Zawiera wszystkie wartości*.
Równe	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość dla każdego wiersza. Aby dodać wartość, należy użyć operatora OR i dodać kolejny wiersz.	Są wyświetlane rekordy odpowiadające określonym wartościom.
Równe jednej z wartości	Lista wyboru	Jedna wartość lub wartości rozdzielone	Umożliwia wyświetlanie rekordów, które dokładnie odpowiadają jednej z podanych wartości.

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
		przecinkiem	**UWAGA:** Więcej informacji o warunku filtrowania "Równe jednej z wartości" znaleźć można w sekcji "Informacje o warunkach filtrowania pól list wyboru" tego tematu.
Większe niż	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość	Są pobierane rekordy zawierające wartość większą niż wprowadzona.
Mniejsze niż	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość	Są pobierane rekordy zawierające wartość mniejszą niż wprowadzona.
Operator			
AND	Tekst, liczby lub daty	Co najmniej dwa warunki	Są wyświetlane rekordy, dla których wszystkie podane warunki są prawdziwe. Na przykład wprowadzenie wyrażenia "Data zamknięcia > 10/01/2003 AND Przychód > 500000" powoduje zwrócenie rekordów spełniających *oba* kryteria.
OR	Tekst, liczby lub daty	Dowolny warunek	Są wyświetlane rekordy, dla których przynajmniej jeden warunek jest prawdziwy. Na przykład wprowadzenie wyrażenia "Branża = Energetyka OR Województwo płatnika = Mazowieckie" powoduje zwrócenie rekordów spełniających *jedno lub drugie* z tych kryteriów.

Wartości filtrowania - informacje

Podczas wyszukiwania rekordów, zależnie od wybranego warunku filtrowania, trzeba wprowadzić wartość filtrującą.

Przy wprowadzaniu wartości filtrów dla wyszukiwania należy przestrzegać następujących wskazówek:

- Należy użyć przecinków do oddzielenia wartości na liście wartości spełniających następujące warunki:
  - Zawiera wszystkie wartości
  - Zawiera przynajmniej jedną wartość
  - Nie zawiera żadnej z wartości
  - Równe jednej z wartości
- Nie należy używać przecinków w obrębie wartości w odniesieniu do następujących warunków:
  - Zawiera wszystkie wartości
  - Zawiera przynajmniej jedną wartość

- Nie zawiera żadnej z wartości
- Równe jednej z wartości

Przecinki traktowane są jako separatory wartości w listach i dlatego nie mogą być używane w obrębie samych wartości. Jeśli wartości filtra zawierają przecinki, należy użyć kombinacji innych warunków, aby utworzyć pożądany filtr.

- Nie należy używać przecinków jako separatora tysięcy dla wartości liczbowych.
- W przypadku warunku "Zawiera przynajmniej jedną wartość" można używać fragmentów słów. Jednak stosowanie fragmentów wyrazów przy pozostałych warunkach nie zapewni wyszukania pożądanych rekordów.

  UWAGA: To działanie dotyczy tylko list filtrowanych, w których jest używany warunek "Zawiera przynajmniej jedną wartość". Nie dotyczy ono natomiast innych obszarów w aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Daty należy wprowadzać w formacie używanym przez firmę, ale rok musi być w formacie czterocyfrowym, na przykład 2003.
- W przypadku walut należy pomijać przecinki i symbole, takie jak znak dolara ($).

Używanie wieloznaczników w wartościach filtru

W przypadku przeszukiwania pól zawierających tekst lub numery telefonów można używać wieloznaczników (* i ?), ale tylko dla warunku filtrowania "Zaczyna się od".

OSTRZEŻENIE: Użycie znaku gwiazdki (*) może spowodować spowolnienie wyszukiwania w przypadku dużej ilości danych.

Wieloznaczników można używać dla następujących typów wyszukiwania:

- Sekcja "Kryteria wyszukiwania" na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane"
- Sekcja "Kryteria wyszukiwania" na stronach "Tworzenie listy" i "Uszczegółowianie listy"
- Wyszukiwanie alfa na stronach "Lista"
- Szybkie wyszukiwanie na stronach "Lista"
- Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności

W przypadku pól numerów telefonów można na przykład wyszukać wszystkie numery telefonów dla pewnego numeru kierunkowego. W tym celu należy kliknąć na ikonie telefonu i w oknie wyskakującym "Numer telefonu" wprowadzić numer kierunkowy, a po nim gwiazdkę (*) w polu "Nr lokalny".

Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje

Można wyszukiwać i wykonywać zapytania na wszystkich wartościach pola list wyboru wielu wartości. *Lista wyboru wielu wartości* jest listą wyboru, z której można wybrać wiele wartości podczas wpisywania informacji o rekordzie.

Pola list wyboru wielu wartości są przetwarzane jak kolumny w wynikach wyszukiwania docelowego i w kryteriach filtru wyszukiwania.

Na poniższej liście pokazano, jak wartości listy wyboru wielu wartości w kryterium filtru i warunkach filtrowania określają, które rekordy są znajdywane w wyszukiwaniu:

- **Zawiera wszystkie wartości**. Rekord jest znajdywany, jeśli wszystkie określone wartości filtru pasują do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.
- **Zawiera przynajmniej jedną wartość**. Rekord jest znajdywany, jeśli dowolna z określonych wartości filtru pasuje do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.
- **Nie zawiera żadnej z wartości**. Rekord jest znajdywany, jeśli żadna z określonych wartości filtru nie pasuje do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.

Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje

W aplikacji Oracle CRM On Demand można korzystać z dwóch typów wyszukiwania: wyszukiwania ukierunkowanego oraz wyszukiwania słów kluczowych. Administrator firmy określa typ wyszukiwania domyślnie używany w firmie, wybierając go na stronie profilu firmy. Zalecanym typem wyszukiwania jest wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania ukierunkowanego można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje (na stronie 78).

Wyszukiwania słów kluczowych można używać w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów na pasku czynności można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92).
- **Okna wyszukiwania.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w oknach wyszukiwania (służących do wyszukiwania rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem) używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104).
- **Wyszukiwanie zaawansowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Typ wyszukiwania na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:
  - Jeśli wybrano wiele typów rekordów, zostanie ustawione wyszukiwanie słów kluczowych.
  - Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, odbywa się wyszukiwanie ukierunkowane.

  Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93).

UWAGA: Wyszukiwanie korzystające z pól szybkiego filtra na stronach list jest zawsze wyszukiwaniem ukierunkowanym, nawet jeżeli domyślnym typem wyszukiwania wybranym w firmie jest wyszukiwanie słów kluczowych.

Jeśli administrator firmy wybrał wyszukiwanie słów kluczowych, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności oraz w oknach wyszukiwania jest wyświetlane tylko jedno pole wyszukiwania. Wyszukiwanie słów kluczowych polega na przeszukaniu pewnych pól w celu znalezienia elementów zgodnych z tekstem wprowadzonym w polu wyszukiwania. Wyświetlone zostają wszystkie rekordy, w przypadku których w jakimkolwiek z przeszukiwanych pól zostanie znaleziony wprowadzony ciąg znaków (co odpowiada zastosowaniu warunku OR w polach domyślnych). Na przykład, podczas wyszukiwania słów kluczowych w rekordach zleceń obsługi

wyszukiwanie obejmuje pola "Numer zlecenia" i "Temat". Jeśli w polu wyszukiwania na pasku czynności zostanie wprowadzona wartość *1234*, zostaną wyświetlone następujące rekordy:

- Wszystkie rekordy, w przypadku których wartość w polu "Numer zlecenia" zawiera ciąg znaków *1234*, na przykład zlecenia obsługi o numerach 12345 i 01234.
- Wszystkie rekordy, w przypadku których tekst w polu "Temat" zawiera ciąg znaków *1234*, na przykład *Klient zgłosił problem z produktem o numerze 1234*.

Wyszukiwanie słów kluczowych nie działa w przypadku niektórych typów rekordów. Lista obsługiwanych typów rekordów na potrzeby wyszukiwania słów kluczowych, a także szczegóły dotyczące pól przeszukiwanych w czasie wyszukiwania słów kluczowych w odniesieniu do każdego typu rekordów znajdują się pod hasłem Domyślne pola wyszukiwania w przypadku wyszukiwania słów kluczowych (zob. "Domyślne pola wyszukiwania - wyszukiwanie słów kluczowych" na stronie 90).

Domyślne pola wyszukiwania - wyszukiwanie słów kluczowych

Wyszukiwania słów kluczowych można używać w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów na pasku czynności można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92).
- **Okna wyszukiwania.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w oknach wyszukiwania (służących do wyszukiwania rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem) używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104).
- **Wyszukiwanie zaawansowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Typ wyszukiwania na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:
  - Jeśli wybrano wiele typów rekordów, zostanie ustawione wyszukiwanie słów kluczowych.
  - Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, odbywa się wyszukiwanie ukierunkowane.

  Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93).

UWAGA: Wyszukiwania korzystające z pól szybkiego filtra na stronach list są zawsze wyszukiwaniami ukierunkowanymi, nawet jeżeli domyślnym typem wyszukiwania wybranym w firmie jest wyszukiwanie słów kluczowych.

Więcej informacji na temat wyszukiwania słów kluczowych i wyszukiwania ukierunkowanego można znaleźć pod hasłami Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89) oraz Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje (na stronie 78).

Wszystkie typy rekordów są obsługiwane przy wyszukiwaniu ukierunkowanym, natomiast niektóre typy nie są obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. W poniższej tabeli wyszczególniono typy rekordów obsługiwanych w przypadku wyszukiwania słów kluczowych. W tabeli przedstawiono pola przeszukiwane w aplikacji Oracle CRM On Demand w czasie wyszukiwania słów kluczowych w odniesieniu do każdego obsługiwanego typu rekordu.

Typ rekordu	Przeszukiwane pola
Podmioty	Nazwa podmiotu, Lokalizacja
Umówione spotkania	Temat
Kampanie	Kod źródła, Nazwa kampanii
Osoby kontaktowe	Nazwisko, Imię, E-mail
Obiekty niestandardowe 01	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Obiekty niestandardowe 02	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Obiekty niestandardowe 03	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Zdarzenia	Nazwa, Lokalizacja
Namiary	Nazwisko, Imię
Możliwości	Nazwa możliwości
Produkty	Nazwa produktu, Kategoria produktu, Status
Zlecenia SR	Numer zlecenia obsługi, Temat
Rozwiązania	ID rozwiązania, Tytuł
Zadania	Temat
Użytkownicy	Nazwisko, Imię, E-mail
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition i modułu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundusze	Nazwa funduszu, Status
Zlecenia dotyczące funduszy	Nazwa wniosku o fundusz, Status
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partnerzy	Nazwa partnera, Lokalizacja
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Dealer	Nazwa, Siedziba
Pojazdy	Nr identyfikacyjny pojazdu
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Zdarzenia	Nazwa, Lokalizacja

Typ rekordu	Przeszukiwane pola
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Gospodarstwa domowe	Nazwa gospodarstwa domowego
Portfele	Numer podmiotu

Wyszukiwanie rekordów z paska czynności

Do wyszukiwania rekordów można używać sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności. Przed utworzeniem nowego podmiotu, osoby kontaktowej itd. dobrze jest się upewnić, czy może odpowiedni rekord już istnieje. W pierwszym polu sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności określa się typ szukanego rekordu. Można wybrać opcję "Wszystkie", aby przeszukać wszystkie typy rekordów, lub wybrać określony typ rekordu. Można także ustawić domyślny typ rekordu dla sekcji "Wyszukiwanie". Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem Ustawianie domyślnego typu szukanego rekordu (zob. "Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu" na stronie 949).

UWAGA: Rola użytkownika i typ wyszukiwania używany w firmie określają, które typy rekordów mogą być wyszukiwane przy użyciu sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności.

Różne typy wyszukiwania - informacje

Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, wyniki wyszukiwania są wyświetlane na stronie "Lista" i można pracować z listą rekordów. Listę można następnie dokładniej uszczegółowić, korzystając z dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand funkcji zarządzania listami. Wyniki wyszukiwania można także zapisać jako nową listę. Więcej informacji o zarządzaniu listami rekordów można znaleźć pod hasłem Praca z listami (na stronie 134). Jeśli są przeszukiwane wszystkie typy rekordów, to strona "Wyniki wyszukiwania" jest wyświetlana z osobnymi sekcjami dla poszczególnych typów rekordów znalezionych podczas wyszukiwania. Wyszukiwanie z użyciem pól tekstowych nie uwzględnia wielkości liter, chyba że w polu wprowadzania danych występuje wyszarzony tekst *z uwzględnianiem wielkości liter*. Wyszarzony tekst zniknie, gdy użytkownik kliknie w tym polu.

Można także przejść do strony "Wyszukiwanie zaawansowane" umożliwiającej jednoczesne wyszukiwanie kilku typów rekordów oraz wyszukiwanie z użyciem pól dat. Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia również zastosowanie funkcji filtrujących. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93).

Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje dwa typy wyszukiwania: wyszukiwanie ukierunkowane i wyszukiwanie słów kluczowych. Administrator firmy określa typ wyszukiwania domyślnie używany w firmie, wybierając go na stronie profilu firmy. Na ogół wyszukiwanie ukierunkowane zapewnia szybsze wykonywanie zapytań. Więcej informacji na temat wyszukiwania ukierunkowanego i wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłami Wyszuskiwanie ukierunkowane - informacje (zob. "Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje" na stronie 78) oraz Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89).

UWAGA: W przypadku wyszukiwania ukierunkowanego, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności może zostać wyświetlony selektor rejestru. Umożliwia on zawężenie wyszukiwania do rekordów należących do konkretnego rejestru użytkownika (zwykle nazywanego użytkownikiem) lub rejestru niestandardowego

(zwykle nazywanego rejestrem). Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z selektora rejestru (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 111).

Co się stanie, jeśli w wyszukiwaniu zostanie zwrócony tylko jeden rekord

Można określić sposób wyświetlania rekordu w przypadku, gdy jest on jedynym rekordem zwróconym w wyniku wyszukiwania. Rekord może zostać otwarty bezpośrednio na stronie szczegółów rekordu lub pokazany na stronie listy. Do kontrolowania tej funkcji służy pole wyboru "Bezpośrednie przejście do strony szczegółów, jeśli zwracany jest tylko jeden rekord", znajdujące się w sekcji opcji szybkiego wyszukiwania na stronie układu paska czynności w ustawieniach osobistych. Informacje dotyczące konfigurowania układu paska czynności znajdują się pod hasłem Zmienianie układu swojego paska czynności (na stronie 970).

W poniższej procedurze opisano sposób wyszukiwania rekordu z paska czynności.

Aby wyszukać rekord z paska czynności, należy:

1. Wyświetlić pasek czynności, jeżeli jest ukryty.

   Informacje na temat pokazywania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje (na stronie 45).

2. Na pasku czynności w pierwszym polu sekcji "Wyszukiwanie" wybrać typ rekordu lub zaznaczyć opcję "Wszystkie", aby wyszukiwanie objęło wszystkie dostępne typy rekordów.

   UWAGA: W przypadku wyboru opcji wyszukiwania wszystkich typów rekordów obiekty niestandardowe 01, 02 i 03 są uwzględniane w wyszukiwaniu, natomiast typy rekordów obiektów niestandardowych 04 i o wyższym numerze nie będą uwzględniane. Wyszukiwanie wszystkich dostępnych typów rekordów przebiega wolniej niż wyszukiwanie w ramach pojedynczego typu rekordu.

3. W zależności od konfiguracji szukaną wartość lub wartości należy wpisać w jednym lub w kilku polach tekstowych.

4. Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

   WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o tym, że upłynął limit czasu zlecenia wyszukiwania, można skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego w celu dodatkowego uszczegółowienia kryteriów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93). Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby uzyskać do niej dostęp, należy kliknąć łącze globalne "Szkolenie i asysta" w górnej części strony aplikacji Oracle CRM On Demand.

5. Kliknąć łącze poszukiwanego rekordu.

   Otwarta zostanie strona szczegółów rekordu.

Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego

Można przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu, korzystając z łącza "Zaawansowane" w następujących lokalizacjach:

- Pasek czynności.
- Listy powiązanych rekordów w rekordzie nadrzędnym, jeśli sekcje informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordu wyświetlane są jako karty, a w profilu firmy zaznaczono pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart".
- Okna wyszukiwania, jeśli w firmie użytkownika włączone jest wyszukiwanie ukierunkowane.

Można przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów, korzystając z łącza "Zaawansowane" na pasku czynności.

Rola użytkownika określa, które typy rekordów można wyszukiwać. Sekcje dostępne na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zmieniają się w zależności od tego, czy zostanie wybrany jeden, czy wiele typów rekordów do wyszukania, oraz w zależności od lokalizacji, z której rozpoczęto wyszukiwanie.

Więcej informacji na temat wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć w następujących tematach:

- Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu - informacje (na stronie 94)
- Wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów - informacje (na stronie 97)
- Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów - informacje (na stronie 98)

Dokładny opis procedur wykonywania wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć w następujących tematach:

- Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu (na stronie 99)
- Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów (na stronie 103)

Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu - informacje

Można przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu, korzystając z łącza "Zaawansowane" w następujących lokalizacjach:

- Pasek czynności.
- Listy powiązanych rekordów w rekordzie nadrzędnym, jeśli sekcje informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordu wyświetlane są jako karty, a w profilu firmy zaznaczono pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart".
- Okna wyszukiwania, jeśli w firmie użytkownika włączone jest wyszukiwanie ukierunkowane.

Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu jest podobne do wyszukiwania ukierunkowanego w sekcji "Szukaj" paska czynności. Podczas wyszukiwania można używać wielu pól danego typu rekordu. Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia następujące działania:

- Określenie, czy w wyszukiwaniu uwzględniana jest wielkość liter.
- Wybór pól do wyszukiwania. Więcej informacji można znaleźć w sekcji "Pola wyszukiwania - informacje" w tym temacie.
- Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.

  UWAGA: W wyszukiwaniu zaawansowanym pojedynczego typu rekordu znak równości (=) nie jest używany do wyszukiwania dopasowań ścisłych. Zamiast tego do wyszukiwania dokładnych uzgodnień należy użyć warunku "Równe wartości" lub "Równe jednej z wartości".
- Określenie pól wyświetlanych w wynikach wyszukiwania. Ta funkcja jest dostępna tylko w wyszukiwaniach wykonywanych za pomocą łącza "Zaawansowane" na pasku czynności.

- Określenie początkowego porządku sortowania wyników wyszukiwania.

Pola wyszukiwania - informacje

Gdy wykonywane jest wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu za pomocą łącza "Zaawansowane" znajdującego się na pasku czynności albo w oknie wyszukiwania, rola użytkownika określa, których typów rekordów oraz których pól w ramach każdego typu rekordu można używać w wyszukiwaniu. Reguły są następujące:

- Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól wyszukiwania w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu, nie można określić kryteriów w ramach zaawansowanego wyszukiwania tego typu rekordu. Uruchomienie wyszukiwania zaawansowanego bez kryteriów spowoduje zwrócenie wszystkich rekordów danego typu, do wyświetlenia których upoważnia rola użytkownika i ustawienia dostępu.
- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukiwać wszystkie pola wyszukiwania udostępnione przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.

  UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.
- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukać pole tylko w sytuacji, gdy spełnia ono jednocześnie obydwa poniższe kryteria:
  - Pole wyszukiwania jest dostępne w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.
  - Pole jest wyświetlane w układzie strony szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeżeli dla roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym z nich.

  UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zestawy pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

Informacje na temat sposobu określania przez aplikację Oracle CRM On Demand pól używanych w wyszukiwaniu zaawansowanym wykonywanym za pomocą łącza "Zaawansowane" na liście powiązanych rekordów można znaleźć w temacie Wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów - informacje (na stronie 97).

Wyniki wyszukiwania - informacje

Pola wyświetlane w rekordach zwracanych w wyniku wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu są określane na podstawie lokalizacji, z której rozpoczęto wyszukiwanie, oraz na podstawie roli użytkownika w następujący sposób:

- **Wyszukiwania uruchomione przy użyciu łącza "Zaawansowane" na pasku czynności.** Można wybrać pola, które będą wyświetlane jako kolumny na liście rekordów zwracanej w wyniku wyszukiwania. Pola, które można wybrać do wyświetlenia, określane są na podstawie roli użytkownika w następujący sposób:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wybrać dowolne pole w celu wyświetlenia go jako kolumny na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie.
- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wybrać do wyświetlenia jako kolumny na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie tylko te pola, które są wyświetlane w układzie strony szczegółów przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordów. Jeżeli w roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym takim układzie dot. danego typu rekordu.

Wyniki wyszukiwania wyświetlane są na stronie listy. Jeśli na liście znajduje się zbyt wiele rekordów, można ją filtrować albo uszczegółowić na stronie listy. Informacje o filtrowaniu i uszczegółowianiu list na stronach list można znaleźć w następujących tematach:

- Filtrowanie list (na stronie 147)
- Uszczegółowianie list w obrębie stron list (na stronie 149)

Więcej informacji o zarządzaniu listami rekordów można znaleźć pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

- **Wyszukiwania uruchomione przy użyciu łącza "Zaawansowane" na liście powiązanych rekordów.** Wyniki wyszukiwania wyświetlane są na stronie, na której użytkownik kliknął łącze "Zaawansowane". Układ sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego określa, które pola są wyświetlane jako kolumny na zwracanej liście rekordów.
- **Wyszukiwania uruchomione przy użyciu łącza "Zaawansowane" w oknie wyszukiwania.** Wyniki wyszukiwania wyświetlane są w oknie wyszukiwania, a jego układ określa, które pola wyświetlane są jako kolumny na liście rekordów. W większości wypadków układ wyszukiwania przydzielony roli użytkownika dla danego typu rekordu determinuje układ okna wyszukiwania. Istnieją jednak pewne prekonfigurowane okna wyszukiwania, na które nie ma wpływu układ wyszukiwania dla ról użytkowników.

Porządek sortowania wyników wyszukiwania - informacje

Można określić początkowy porządek sortowania listy rekordów, która jest zwracana w wyniku wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu. Można wybrać maksymalnie trzy pola sortowania. Na przykład na liście osób kontaktowych można wybrać opcję sortowania listy według nazwiska, następnie według imienia i według działu. W każdym z tych trzech pól sortowania można określić, czy rekordy mają być sortowane w porządku rosnącym czy malejącym.

Po wybraniu pierwszego pola sortowania tylko pola sortowania, które przechowywane są bezpośrednio w tym samym rekordzie jako pierwsze pole sortowania będą dostępne do wyboru jako drugie i trzecie pola sortowania. Na przykład w przypadku wyszukiwania osób kontaktowych można wybrać pole "Imię" jako pierwsze pole sortowania. W tej sytuacji tylko pozostałe pola sortowania, które przechowywane są bezpośrednio w rekordzie osoby kontaktowej, są dostępne do wyboru jako drugie i trzecie pola sortowania. Pola przechowywane w innych rekordach (np. pole "Podmiot" przechowywane w rekordzie podmiotu) są niedostępne.

UWAGA: W przypadku wyszukiwania uruchomionego za pomocą łącza "Zaawansowane" w oknie wyszukiwania tylko pola wyświetlane w oknie wyszukiwania są dostępne do wyboru jako pola sortowania w wyszukiwaniu zaawansowanym.

Co się stanie, jeśli w wyszukiwaniu przeprowadzonym z poziomu paska czynności zostanie zwrócony tylko jeden rekord

Można określić sposób wyświetlania rekordu w przypadku, gdy jest on jedynym rekordem zwróconym w wyniku wyszukiwania. Rekord może zostać otwarty bezpośrednio na stronie szczegółów rekordu lub pokazany na stronie listy. Do kontrolowania tej funkcji służy pole wyboru "Bezpośrednie przejście do strony szczegółów, jeśli zwracany jest tylko jeden rekord", znajdujące się w sekcji opcji szybkiego wyszukiwania na stronie układu paska czynności w ustawieniach osobistych. Ta opcja ma zastosowanie w przypadku wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu, wykonywanego tylko za pomocą łącza "Zaawansowane" na pasku czynności, albo bezpośrednio na pasku czynności. Nie ma natomiast zastosowania w przypadku wyszukiwania wykonywanego za pomocą łącza "Zaawansowane" na liście powiązanych rekordów lub w oknach wyszukiwania, a także w przypadku wyszukiwania wielu typów rekordów. Informacje dotyczące konfigurowania układu paska czynności znajdują się pod hasłem Zmienianie układu swojego paska czynności (na stronie 970).

Szczegółowe instrukcje dotyczące przeprowadzania wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu są dostępne w temacie Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu (na stronie 99).

Wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów - informacje

Jeśli sekcje informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów są wyświetlane jako karty i zaznaczono pole wyboru "Włączanie rozszerzonego widoku na potrzeby kart" w profilu firmy, można przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane w celu uszczegółowienia listy powiązanych rekordów. Przykładowo można wykonać wyszukiwanie zaawansowane rekordów osób kontaktowych powiązanych z rekordem nadrzędnego podmiotu. Wyszukiwanie można rozpocząć za pomocą łącza "Zaawansowane" na liście, bezpośrednio w sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego albo na stronie listy otwieranej po kliknięciu łącza "Pokaż pełną listę" w sekcji informacji powiązanych.

Wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów jest podobne do wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu, które wykonuje się poprzez kliknięcie łącza "Zaawansowane" na pasku czynności, opisanego w temacie Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu (na stronie 99). Jednak w zależności od sposobu konfiguracji przez administratora roli użytkownika i układów wyszukiwania niektóre pola wyszukiwania, które są dostępne w wyszukiwaniu zaawansowanym typu rekordu z poziomu paska czynności, mogą nie być dostępne w wyszukiwaniu zaawansowanym powiązanych rekordów dla tego samego typu rekordu. Dodatkowo można wybrać pola do wyświetlenia jako kolumny w wynikach wyszukiwania powiązanych rekordów. W wynikach wyszukiwania wyświetlane są te same pola, które wyświetlane są w sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego.

Poniższe funkcje używane są w aplikacji Oracle CRM On Demand w celu określenia, które pola są dostępne w wyszukiwaniu zaawansowanym powiązanych rekordów danego typu rekordu:

- **Ustawienie w roli użytkownika uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach".**
- **Układ sekcji informacji powiązanych w układzie strony szczegółów rekordu nadrzędnego.** Na przykład, jeśli wyszukiwane są osoby kontaktowe powiązane z rekordem nadrzędnego podmiotu, uwzględniany jest układ informacji powiązanych osób kontaktowych, który używany jest w układzie strony szczegółów podmiotu dla roli użytkownika.
- **Układ strony szczegółów typu rekordu dla roli użytkownika**. Na przykład, jeśli wyszukiwane są osoby kontaktowe powiązane z rekordem nadrzędnego podmiotu, uwzględniany jest układ strony szczegółów typu rekordu osób kontaktowych dla roli użytkownika.
- **Układ wyszukiwania typu rekordu dla roli użytkownika.** Na przykład, jeśli wyszukiwane są osoby kontaktowe powiązane z rekordem nadrzędnego podmiotu, uwzględniany jest układ wyszukiwania typu

rekordu osób kontaktowych dla roli użytkownika. W układzie wyszukiwania można uwzględnić, w zależności od okoliczności:

- Zestaw dostępnych pól wyszukiwania.
- Pole wyboru "Ograniczenie wyszukiwania do pól wybranych w układzie informacji powiązanych". Ustawienie tego pola nie jest uwzględniane, jeśli pole wyświetlane jest na liście powiązanych rekordów, na której wykonywane jest wyszukiwanie. Jednak w niektórych przypadkach, gdy pole nie jest wyświetlane na liście powiązanych rekordów, jego ustawienie może zostać uwzględnione, aby określić, czy pole to jest dostępne jako pole wyszukiwania w wyszukiwaniu powiązanych rekordów, pomimo że nie jest ono wyświetlane na liście powiązanych rekordów.

W poniższej tabeli przedstawiono sposób wykorzystania uprawnień i układów w celu określenia, czy pole jest dostępne w wyszukiwaniu powiązanych rekordów. W ostatniej kolumnie po prawej stronie wyświetlany jest rezultat każdej okoliczności.

Uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach"	Czy pole jest wyświetlane w sekcji informacji powiązanych?	Czy pole jest wyświetlane na stronie szczegółów?	Czy pole jest dostępnym polem wyszukiwania w układzie wyszukiwania?	Pole wyboru "Ograniczenie wyszukiwania do pól wybranych w układzie informacji powiązanych"	Czy pole jest dostępne w wyszukiwaniu powiązanych rekordów?
Włączone	Tak	Nie dotyczy	Tak	Nie dotyczy	Tak
Włączone	Tak	Nie dotyczy	Nie	Nie dotyczy	Nie
Włączone	Nie	Nie dotyczy	Tak	Zaznaczone	Nie
Włączone	Nie	Nie dotyczy	Tak	Niezaznaczone	Tak
Włączone	Nie	Nie dotyczy	Nie	Nie dotyczy	Nie
Wyłączone	Tak	Tak	Tak	Nie dotyczy	Tak
Wyłączone	Tak	Tak	Nie	Nie dotyczy	Nie
Wyłączone	Tak	Nie	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie
Wyłączone	Nie	Tak	Tak	Zaznaczone	Nie
Wyłączone	Nie	Tak	Tak	Niezaznaczone	Tak
Wyłączone	Nie	Tak	Nie	Nie dotyczy	Nie
Wyłączone	Nie	Nie	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie

Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów - informacje

Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów jest wyszukiwaniem słów kluczowych. Można przeszukiwać wybrane lub wszystkie typy rekordów, obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych.

Podczas korzystania z wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów wyświetla się strona "Wyniki wyszukiwania", zawierająca różne sekcje dla każdego zwróconego typu rekordu.

UWAGA: Wybranie z listy typów rekordów do wyszukiwania opcji "Wszystkie typy rekordów" powoduje, że przeszukiwane będą tylko typy rekordów obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Aby przeszukiwać pozostałe typy rekordów konieczne jest przeszukiwanie typów pojedynczo.

Więcej informacji dot. wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89). Szczegółowe instrukcje dotyczące przeprowadzania wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów są dostępne w temacie Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów (na stronie 103).

Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu

W tym temacie przedstawiono sposób wykonywania następujących zadań:

- Rozpoczęcie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu z następujących lokalizacji:
  - Pasek czynności
  - Okno wyszukiwania
  - Lista powiązanych rekordów
- Wykonanie wyszukiwania zaawansowanego.

W poniższej procedurze opisano sposób rozpoczęcia wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu z poziomu paska czynności.

Aby rozpocząć wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu z paska czynności, należy:

1. Jeżeli pasek czynności jest ukryty, należy go wyświetlić. Informacje na temat pokazywania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje (na stronie 45).
2. Nacisnąć przycisk "Zaawansowane" na pasku czynności w sekcji "Wyszukaj".
3. Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" wykonać następujące czynności:
   a. Nacisnąć przycisk radiowy "Następujące typy rekordów".
   b. Zaznaczyć pole wyboru dla typu rekordów, który ma być przeszukiwany.
   c. Upewnić się, że pola wyboru dla wszystkich pozostałych typów rekordów nie zostały zaznaczone.
4. W sekcji "Szukaj w" wybrać jedną z następujących opcji:
   - Zestaw rekordów
   - Rejestr

UWAGA: Sekcja "Szukaj w" nie jest wyświetlana w przypadku typów rekordów nieposiadających właścicieli, np. typów rekordów "Produkt" i "Użytkownik". Opcja "Rejestr" jest dostępna w sekcji "Szukaj w", tylko jeśli funkcja "Rejestr" została włączona dla firmy.

5 Jeśli w sekcji "Szukaj w" wybrano opcję "Zestaw rekordów", wybrać jedną z następujących opcji, aby określić zestaw rekordów do przeszukania:

- **Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć.** Uwzględniane są rekordy, do których użytkownik ma co najmniej prawo dostępu "Wyświetlanie", wynikające z hierarchii zależności służbowych, poziomu dostępu przypisanego do roli i poziomu dostępu do współużytkowanych rekordów.

  UWAGA: Po wybraniu tej opcji uwzględniana jest opcja profilu firmy "Włączona widoczność dla kierownika" oraz ustawienie w roli użytkownika "Może czytać wszystkie rekordy". Jeśli opcja "Włączona widoczność dla kierownika" w profilu firmy nie jest zaznaczona, zestaw rekordów do wyszukiwania po wybraniu opcji "Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć" będzie taki sam, jak ten wyszukiwany po wybraniu opcji "Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę", chyba że dla danego typu rekordu wybrano ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy".

- **Wszystkie rekordy, których jestem właścicielem.**
- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę**. Zawiera wyłącznie rekordy na przefiltrowanych listach, do których mają zastosowanie następujące reguły:
  - Bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu.
  - Rekordy zostały bieżącemu użytkownikowi udostępnione przez właściciela za pomocą funkcji "Zespół".
  - Rekordy zostały użytkownikowi udostępnione za pomocą funkcji przypisania grupowego dla podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości oraz portfeli.
- **Wszystkie rekordy, których właścicielem jestem ja lub moi podwładni.** Zawiera wszystkie rekordy należące do bieżącego użytkownika lub jego podwładnych. Jeśli ta opcja zostanie wybrana, opcja "Włączona widoczność dla kierownika" w profilu firmy nie jest brana pod uwagę.
- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę ja lub moi podwładni.** Zawiera rekordy zespołu, do którego należy bieżący użytkownik lub jego podwładni, jeśli w profilu firmy włączono opcję "Widoczność dla kierownika". Jeśli ta opcja zostanie wybrana, opcja "Włączona widoczność dla kierownika" w profilu firmy nie jest brana pod uwagę.
- **Mój rejestr domyślny**. Ustawienia domyślne selektora rejestru, zdefiniowane przez firmowego administratora.

6 Jeśli w sekcji "Szukaj w" wybrano opcję "Rejestr", w selektorze rejestru wybrać rejestr, użytkownika lub pełnomocnika.

Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z selektora rejestru (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 111).

W poniższej procedurze opisano sposób rozpoczęcia wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu w oknie wyszukiwania.

Aby rozpocząć wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu w oknie wyszukiwania, należy:

- W oknie wyszukiwania nacisnąć przycisk "Zaawansowane".

W poniższej procedurze opisano sposób rozpoczęcia wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu z listy powiązanych rekordów.

Aby rozpocząć wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu z listy powiązanych rekordów, należy:

1. Na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych.
2. W sekcji informacji powiązanych nacisnąć przycisk "Zaawansowane".

W poniższej procedurze opisano sposób wykonania wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu. Ta procedura ma zastosowanie w wyszukiwaniu zaawansowanym, które rozpoczęto za pomocą łącza "Zaawansowane" w oknach wyszukiwania lub na listach powiązanych rekordów, a także za pomocą łącza "Zaawansowane" na pasku czynności.

Aby wykonać wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu, należy:

1. W sekcji "Wybór uwzględniania wielkości liter" na stronie wyszukiwania zaawansowanego zaznaczyć pole wyboru "Bez uwzgl. wielkości liter", jeśli jest to wymagane.

   Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że w wyszukiwaniu w określonych polach nie uwzględnia się wielkości liter. Pola te są w sekcji wprowadzania kryteriów wyszukiwania wyświetlane z użyciem niebieskiej czcionki.

2. W sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" wykonać następujące czynności:

   a. Z listy "Pole" wybrać odpowiednie pole.

      Jeśli rozpoczęto wyszukiwanie z paska czynności, to pola są wstępnie wypełniane przy użyciu pól wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego typu rekordu. Jeśli rozpoczęto wyszukiwanie z okna wyszukiwania lub z listy powiązanych rekordów, i jeśli wybrano już pole wyszukiwania w oknie wyszukiwania lub z listy powiązanych rekordów, to pierwsze pole kryteriów jest wstępnie wypełniane na podstawie wybranego pola wyszukiwania.

      Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól wyszukiwania kolorem szarym. Jeśli kryteria wyszukiwania obejmują pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej. Można filtrować na podstawie maksymalnie 10 pól.

      UWAGA: W polach wyświetlanych przy użyciu purpurowej czcionki w sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" nigdy nie uwzględnia się wielkości liter, niezależnie od ustawienia pola wyboru "Bez uwzględnienia wielkości liter". Pola te nie są zoptymalizowane pod kątem szybkiego wyszukiwania.

   b. Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.

      Informacje o korzystaniu z warunków filtrowania są dostępne pod hasłem Warunki filtrowania - informacje (na stronie 81).

      OSTRZEŻENIE: Wprowadzając wartości filtrujące, należy przestrzegać reguł opisanych pod hasłem Wartości filtrujące - informacje (zob. "Wartości filtrowania - informacje" na stronie 87). W przeciwnym wypadku mogą nie zostać zwrócone właściwe rekordy.

Przykłady

Podmioty: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę podmiotów z Kanady, których przychód roczny przekracza 100 000 000,00 $, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Przychód roczny	Większe niż	100000000	AND
Kraj	Równe	Kanada	

Namiary: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę namiarów, z których potencjalny przychód roczny przekracza 100 000 000,00 $, zaś ocena wynosi A lub B, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Potencjalny przychód	Większe niż	100000	AND
Ocena	Mniejsze niż	C	

3 (Tylko wyszukiwanie z poziomu paska czynności) W sekcji "Wyświetlanie kolumn" wybrać pola, które w wynikach wyszukiwania mają być wyświetlane jako kolumny, przenosząc je z listy "Dostępne pola" na listę "Wybrane pola". Kolejność wybranych pól można zmienić za pomocą przycisku ze strzałką w górę lub w dół.

WSKAZÓWKA: Po zwróceniu listy rekordów można szybko zmienić porządek kolumn na liście, przeciągając nagłówki kolumn w nową lokalizację i upuszczając je. Można opcjonalnie zapisać listę po zmianie porządku kolumn.

4 W sekcji "Porządek sortowania" należy określić wymagane początkowe pole sortowania i porządek sortowania w następujący sposób:

a Z listy rozwijanej "Sortuj wg" wybrać pierwsze pole sortowania, a następnie określić porządek sortowania, klikając opcję "Rosnąco" lub "Malejąco".

b Wybrać drugie i trzecie pole sortowania, w zależności od potrzeb, a następnie określić porządek sortowania w tych polach.

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól sortowania kolorem szarym. Jeśli jako pole sortowania wybrano pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

UWAGA: Nie można tu wybrać na pole sortujące pola będącego polem wyboru. Po utworzeniu listy można jednak kliknąć nagłówek kolumny, aby posortować pola według wartości z pola wyboru.

5 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o upłynięciu limitu czasu wyszukiwania, należy uszczegółowić kryteria wyszukiwania i spróbować ponownie. Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby uzyskać do niej dostęp, należy kliknąć łącze globalne "Szkolenie i asysta" w górnej części strony aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tematy pokrewne

Więcej informacji na temat wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu można znaleźć w temacie:

- Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu - informacje (na stronie 94)

Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów

W poniższej procedurze opisano sposób przeprowadzenia wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów.

Jak przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów?

1. Jeżeli pasek czynności jest ukryty, należy go wyświetlić. Informacje na temat pokazywania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje (na stronie 45).
2. Nacisnąć przycisk "Zaawansowane" na pasku czynności w sekcji "Wyszukaj".
3. Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" wybrać żądaną opcję w następujący sposób:
   - Wybrać opcję "Wszystkie typy rekordów", aby przeszukiwać wszystkie typy rekordów obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Wyszukiwanie będzie przebiegać wolniej.
   - Wybrać opcję "Następujące typy rekordów", a następnie zaznaczyć pole wyboru dla każdego typu rekordów, który ma zostać przeszukany.
4. W polu "Słowa kluczowe" wprowadzić wyszukiwaną wartość lub pozostawić puste pole, aby wyszukiwać wyłącznie na podstawie podanych dat.

   UWAGA: W polu "Słowa kluczowe" nie jest wymagane używanie wieloznacznika (*) dla wartości częściowych, ponieważ jest on automatycznie dodawany na początku i na końcu wprowadzonej wartości. Użycie znaku równości (=) do wyszukiwania ścisłego dopasowania nie jest obsługiwane.
5. Jeśli istnieje taka potrzeba, wprowadzić zakres dat (używając czterech cyfr na oznaczenie roku, np. 2010):
   - W przypadku umówionych spotkań data dotyczy daty (godziny) rozpoczęcia.
   - W przypadku zadań data dotyczy terminu.
   - W przypadku możliwości data dotyczy daty zamknięcia.
   - W przypadku wszystkich innych typów rekordów data dotyczy daty utworzenia.
6. Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

   Te wyniki są wyświetlane dla każdego typu rekordu.

Tematy pokrewne

Więcej informacji na temat wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów można znaleźć w temacie:

- Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów - informacje (na stronie 98)

Znajdowanie rekordów na stronach list

Poniżej jest zamieszczona procedura odnajdywania rekordów na stronie listy.

Aby znaleźć rekord na stronie listy, należy:

1. Kliknąć kartę odpowiadającą typowi szukanego rekordu.
2. Na stronie startowej "Rekord" wybrać tę listę filtrowaną, na której powinien znajdować się szukany rekord.

   Potrzebną listę można także wywołać z sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności, o ile jest tam dostępna.
3. Na stronie listy można wykonać następujące czynności:
   - Aby wyszukać rekord, użyć wyszukiwania alfabetycznego.

     UWAGA: Formanty wyszukiwania alfabetycznego są niedostępne w przypadku następujących języków użytkownika: koreański, japoński, chiński uproszczony i tradycyjny.
   - Użyć pól "Szybkie filtrowanie", aby znaleźć rekord.
   - Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

   Więcej informacji na temat wyszukiwania alfabetycznego oraz pól "Szybkie filtrowanie" można znaleźć pod hasłem Filtrowanie list (na stronie 147).
4. Kliknąć łącze w rekordzie, nad którym chcemy pracować.

   Otwarta zostanie strona szczegółów tego rekordu.

Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania

Okien wyszukiwania używa się do wyszukiwania i wyboru rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącymi rekordami. Zazwyczaj okno wyszukiwania otwiera się poprzez kliknięcie ikony wyszukiwania obok pola. W zależności od typów bieżących rekordów, okna wyszukiwania można także otworzyć przez naciśnięcie przycisku "Dodaj" w niektórych sekcjach informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów. Ponadto jeżeli włączone są inteligentne powiązania, okna wyszukiwania są w pewnych przypadkach otwierane automatycznie. Więcej informacji na temat powiązań inteligentnych znajduje się pod hasłem Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje (na stronie 111).

Wygląd i działanie okien wyszukiwania zależy od następujących czynników:

- **Typ wyszukiwania włączony w firmie.** Typ wyszukiwania wybrany przez administratora firmy (wyszukiwanie słów kluczowych lub ukierunkowane) ma następujący wpływ na okna wyszukiwania:
  - **Włączone wyszukiwanie słów kluczowych.** W oknie wyszukiwania wyświetlane jest pojedyncze pole tekstowe. Można wprowadzić kryteria wyszukiwania i nacisnąć klawisz "Enter" albo nacisnąć przycisk "Wykonaj" w celu uszczegółowienia listy rekordów.

    UWAGA: Wyszukiwanie słów kluczowych nie działa w przypadku niektórych typów rekordów. W przypadku takich typów rekordów jeśli domyślnym typem wyszukiwania w firmie jest

wyszukiwanie według słów kluczowych, w oknie Wyszukiwanie można wykonać wyszukiwanie ukierunkowane.

- **Włączone wyszukiwanie ukierunkowane.** W oknie wyszukiwania wyświetlane są pola wyszukiwania szybkiego filtra. W celu uszczegółowienia listy rekordów należy w tych polach podać kryteria wyszukiwania i nacisnąć klawisz Enter albo przycisk "Wykonaj". Wyświetlane jest także łącze "Zaawansowane". Łącze to otwierane jest na stronie wyszukiwania zaawansowanego. Więcej informacji na temat wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć w tematach Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu - informacje (na stronie 94) i Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu (na stronie 99). Jeżeli firma korzysta z rejestrów, wyświetlany jest także selektor rejestru. Selektor rejestru umożliwia zawężenie wyszukiwania do rekordów należących do konkretnego użytkownika lub rejestru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z selektora rejestru (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 111).

Zalecanym typem wyszukiwania jest wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania ukierunkowanego i wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłami Wyszuskiwanie ukierunkowane - informacje (zob. "Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje" na stronie 78) oraz Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89).

- **Typ powiązania w oknie wyszukiwania.** Okna wyszukiwania mogą być oknami pojedynczego powiązania, gdzie można wybrać jeden rekord, który ma zostać powiązany z bieżącym rekordem. Mogą być również oknami wyszukiwania wielokrotnych powiązań, gdzie można wybrać wiele rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem. Przykładowo można powiązać osoby kontaktowe z zadaniem na następujące sposoby:

  - Na stronie szczegółów zadania, jeżeli użytkownik chce dodać główną osobę kontaktową do zadania, należy kliknąć ikonę wyszukiwania w polu "Główna osoba kontaktowa". W takim przypadku otwarte zostanie okno wyszukiwania pojedynczego powiązania, w którym można będzie wybrać pojedynczą osobę kontaktową jako główną dla danego zadania.

  - Zadanie można powiązać z wieloma osobami kontaktowymi w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe" na stronie szczegółów zadania. W takim przypadku należy nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe". Otwarte zostanie okno wyszukiwania powiązania wielokrotnego, w którym można wybrać jedną lub większą liczbę osób kontaktowych dla danego zadania.

  - Jeżeli administrator firmy doda pole "Osoby kontaktowe" do strony "Szczegóły zadania", możliwe będzie powiązanie wielu osób kontaktowych z tym zadaniem poprzez kliknięcie ikony wyszukiwania w tym polu. Otwarte zostanie okno wyszukiwania powiązania wielokrotnego, w którym można wybrać wiele osób kontaktowych. Wybrane osoby kontaktowe są wyświetlane na liście w polu "Osoby kontaktowe", a także w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe" na stronie "Szczegóły zadania".

- **Układy wyszukiwania ustawione przez administratora firmy w odniesieniu do typów rekordów.** Przykład: jeśli do znalezienia rekordu podmiotu, który ma zostać powiązany z rekordem osoby kontaktowej, zostanie użyte okno wyszukiwania, jego wygląd będzie zależał od układu wyszukiwania dot. typu rekordu "Podmiot" określonego w roli użytkownika.

- **Ustawienie "Listy dotyczące typów rekordów w oknach wyszukiwania" w profilu firmy.** To ustawienie pozwala określić, czy użytkownik może ograniczyć wyszukiwanie w oknie wyszukiwania do predefiniowanej listy rekordów. Ustawienie ma domyślnie wartość "Włączone", co pozwala na ograniczenie wyszukiwań w oknach wyszukiwania. Więcej informacji na ten temat można znaleźć w sekcji "Ograniczanie wyszukiwań - listy" w tym temacie.

Funkcje okien wyszukiwania kontrolowane przez układy wyszukiwania

Na działanie okien wyszukiwania mają wpływ układy wyszukiwania skonfigurowane przez administratora firmy i przydzielone do ról użytkowników, jak opisano w poniższych sekcjach:

Pola szybkiego filtra

Jeżeli w firmie włączone jest wyszukiwanie ukierunkowane, układ wyszukiwania dot. typu rekordu w roli użytkownika określa sposób użycia pól szybkiego filtra w oknach wyszukiwania:

- Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól w układzie wyszukiwania, nie można skorzystać z szybkiego filtra.
- Można filtrować listę rekordów wyświetlaną w oknie wyszukiwania w odniesieniu do dowolnego z pól udostępnionych przez administratora firmy jako pola w ramach układu wyszukiwania.

  Jednak jeżeli kryteria wyszukiwania listy rekordów wyświetlanej w oknie wyszukiwania uwzględniają pole, które nie jest jednym z pól wyszukiwania zdefiniowanych w układzie wyszukiwania, nie można skorzystać z szybkiego filtra. Przykład: w przypadku wyszukiwania rekordu podmiotu, gdy konfiguracja w firmie umożliwia ograniczenie wyszukiwania do predefiniowanej listy rekordów, można objąć wyszukiwaniem listę "Wszystkie podmioty klientów" dostępną w oknie wyszukiwania. Jednakże polem wyszukiwania na potrzeby listy "Wszystkie podmioty klientów" jest pole "Typ podmiotu". Jeżeli pole "Typ podmiotu" nie jest dostępne jako pole wyszukiwania w roli użytkownika, nie będzie można filtrować listy rekordów w oknie wyszukiwania. Więcej informacji na temat wyboru predefiniowanych list rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć w sekcji "Ograniczanie wyszukiwań - listy" w tym temacie.
- W standardowej wersji aplikacji domyślne pole wyszukiwania w szybkim filtrze jest wstępnie skonfigurowane dla każdego okna wyszukiwania. Jeśli jednak administrator zaznaczy pole wyboru "Pierwsze pole wyszukiwania ukierunkowanego jako domyślne wyszukiwanie w wyszukiwaniach" w układzie strony dla danego typu rekordu i roli użytkownika, to pierwsze pole na liście pól wyszukiwania ukierunkowanego w układzie strony będzie używane jako domyślne pole wyszukiwania w szybkim filtrze, chyba że przed otworzeniem okna wyszukiwania użytkownik wprowadzi wartość w polu na stronie szczegółów lub edycji rekordu. W tym przypadku używane będzie domyślne pole wyszukiwania, które jest wstępnie skonfigurowane dla okna wyszukiwania.
- Dodatkowe pole wyboru "Konfiguracja okna wyszukiwania z sekcją jako domyślnym polem wyszukiwania" jest dostępne w układzie strony tylko w typie rekordu "Produkt". Ustawienie wprowadzone w tym polu przesłania ustawienie pola wyboru "Pierwsze pole wyszukiwania ukierunkowanego jako domyślne wyszukiwanie w wyszukiwaniach". W poniższej tabeli opisano, w jaki sposób ustawienia tych pól wyboru określają domyślne pole wyszukiwania szybkiego filtra w oknie wyszukiwania typu rekordu "Produkt".

Konfiguracja okna wyszukiwania z sekcją jako domyślnym polem wyszukiwania	Pierwsze pole wyszukiwania ukierunkowanego jako domyślne wyszukiwanie w wyszukiwaniach	Domyślne pole wyszukiwania w szybkim filtrze	Uwagi
Zaznaczone	Niezaznaczone lub Zaznaczone	Sekcja	Jeśli w rekordzie użytkownika określono główną sekcję, to pole wartości filtra w szybkim filtrze jest wypełniane na podstawie głównej sekcji

Konfiguracja okna wyszukiwania z sekcją jako domyślnym polem wyszukiwania	Pierwsze pole wyszukiwania ukierunkowanego jako domyślne wyszukiwanie w wyszukiwaniach	Domyślne pole wyszukiwania w szybkim filtrze	Uwagi
			użytkownika. Jeśli dla danego użytkownika nie określono głównej sekcji, zaleca się wybór sekcji w oknie wyszukiwania produktu w celu wyszukania produktów w ramach określonej sekcji. Jeśli użytkownik nie wybierze sekcji, to po kliknięciu przycisku "Wykonaj" w celu ukończenia wyszukiwania, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli w wynikach wyszukiwania wszystkie produkty.
Niezaznaczone	Niezaznaczone	Nazwa produktu	Pole "Sekcja" jest niedostępne w szybkim filtrze, chyba że administrator wybierze je jako pole wyszukiwania w układzie wyszukiwania produktów.
Niezaznaczone	Zaznaczone	Pierwsze pole na liście pól wyszukiwania ukierunkowanego w układzie wyszukiwania.	Pole "Sekcja" jest niedostępne w szybkim filtrze, chyba że administrator wybierze je jako pole wyszukiwania w układzie wyszukiwania produktów.

Więcej informacji na temat wpływu ustawień układu wyszukiwania na okno wyszukiwania w typie rekordu "Produkt" można znaleźć w temacie Uwagi dotyczące tworzenia układów wyszukiwania produktów.

Wstępnie wypełnione listy rekordów

Jeżeli administrator firmy wybierze w układzie wyszukiwania dot. typu rekordu opcję "Wyświetl wyniki wyszukiwania w przypadku otwarcia okna wyszukiwania", okno wyszukiwania po otwarciu zostanie wypełnione listą rekordów. Jeżeli ta opcja jest wyłączona, po otwarciu okna wyszukiwania nie zostaną wyświetlone żadne rekordy i koniecznie będzie określenie kryteriów wyszukiwania, aby znaleźć poszukiwany rekord.

Listy elementów zależnych od kontekstu

Jeśli w profilu firmy ustawienie "Listy dotyczące typów rekordów w oknach wyszukiwania" ma wartość "Włączone", administrator firmy może skonfigurować układ wyszukiwania dla danego typu rekordu, tak aby określić, czy dostępne listy elementów zależnych od kontekstu będą się pojawiały przed listami systemowymi i niestandardowymi w polu "Lista" danego *typu rekordu* w lewym górnym rogu okien wyszukiwania dot. danego typu rekordu. *Listy elementów zależnych od kontekstu* to predefiniowane zestawy rekordów, w przypadku których prawdopodobieństwo, że zawierają poszukiwany rekord, jest największe. Więcej informacji na temat pola "Lista" danego *typu rekordu* w oknach wyszukiwania można znaleźć w sekcji "Ograniczanie wyszukiwań - listy" w tym temacie.

Wyświetlane kolumny

W większości przypadków układ wyszukiwania określa, które pola są wyświetlane jako kolumny na liście rekordów w oknie wyszukiwania. Istnieją jednak pewne prekonfigurowane okna wyszukiwania, na które układ wyszukiwania nie ma wpływu.

Ograniczanie wyszukiwań - listy

W zależności od konfiguracji w danej firmie użytkownik może mieć możliwość ograniczania wyszukiwania w oknie wyszukiwania do predefiniowanej listy rekordów. Ponadto w określonych kontekstach wyszukiwania rekordu użytkownik może mieć uprawnienie do ograniczenia wyszukiwania do listy elementów zależnych od kontekstu. Możliwość ograniczenia wyszukiwania do listy rekordów jest określana przez ustawienie "Listy dotyczące typów rekordów w oknach wyszukiwania" w profilu firmy. Jeśli to ustawienie jest włączone, zestaw predefiniowanych list, których można użyć do ograniczenia wyszukiwania, jest dostępny w polu "Lista" danego *typu rekordu* we wszystkich oknach wyszukiwania odnoszących się do typów rekordów poziomu głównego, gdzie *typ rekordu* oznacza nazwę typu poszukiwanego rekordu. Zestaw predefiniowanych list dostępny w polu "Lista" danego *typu rekordu* może zawierać listy standardowe i niestandardowe oraz ewentualne dostępne listy elementów zależnych od kontekstu.

Domyślnie wszystkie listy standardowe i niestandardowe dostępne na stronach listy oraz na stronie startowej typu rekordu poziomu głównego są także dostępne w oknach wyszukiwania danego typu rekordu. Administrator firmy może określić, które listy będą dostępne dla roli użytkownika, a ten może wybrać, które z dostępnych list będą wyświetlane w jego zestawie list. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów (na stronie 155).

UWAGA: Jeśli pole "Lista" danego *typu rekordu* jest dostępne w oknach wyszukiwania, po otwarciu takiego okna domyślnie aktywna będzie pierwsza lista w zestawie list w polu "Lista" danego *typu rekordu*. Jeśli niektóre listy zależne od kontekstu są dostępne w oknie wyszukiwania, a w układzie wyszukiwania dla roli użytkownika określono, że listy elementów zależnych od kontekstu mają pojawiać się na szczycie zestawu list w polu "Lista" danego *typu rekordu* w oknie wyszukiwania, to po otwarciu tego okna domyślnie jest aktywna pierwsza dostępna lista tego rodzaju. Jeśli pole "Lista" danego *typu rekordu* jest niedostępne w oknach wyszukiwania, początkowe wyszukiwanie rekordu danego typu w oknie wyszukiwania jest wykonywane wśród wszystkich rekordów danego typu, do których użytkownik ma dostęp.

Lista aktywna w oknie wyszukiwania służy do określenia filtra dla zestawu rekordów wyszukiwanego w tym oknie, nawet jeśli te rekordy nie są w nim wyświetlane. Ewentualne dodatkowe filtry wprowadzone przez użytkownika w oknie wyszukiwania są stosowane do zestawu rekordów na wybranej liście. Przykładowa konfiguracja może być następująca:

- Ustawienie "Listy dotyczące typów rekordów w oknach wyszukiwania" w profilu firmy ma wartość "Włączone", aby zestaw predefiniowanych list był dostępny w oknach wyszukiwania.

- Użytkownik posiada listę niestandardową o nazwie *Wszystkie moje osoby kontaktowe w Kalifornii* zawierającą wszystkie osoby kontaktowe, które w polu "Stan" mają wartość *Kalifornia*.
- *Wszystkie moje osoby kontaktowe w Kalifornii* jest pierwszą listą w zestawie list dla danego typu rekordu.
- W układzie wyszukiwania dotyczącym typu rekordu "Osoba kontaktowa" dla roli użytkownika administrator firmy określił, że okno wyszukiwania nie jest wypełniane danymi podczas otwierania oraz że listy elementów zależnych od kontekstu nie są wyświetlane na szczycie zestawu list.

W takim przypadku po otwarciu okna wyszukiwania dotyczącego typu rekordu "Osoba kontaktowa" lista *Wszystkie moje osoby kontaktowe w Kalifornii* jest aktywna, mimo że rekordy tego typu nie są wyświetlane w oknie wyszukiwania. Jeśli w polu filtra "Imię" użytkownik wprowadzi wartość *Jane* i naciśnie przycisk "Wykonaj", w oknie wyszukiwania zostaną zwrócone wszystkie osoby kontaktowe mające wartość *Kalifornia* w polu "Stan" i wartość *Jane* w polu "Imię". W przypadku potrzeby wyszukania osób kontaktowych o imieniu Jane w innej liście rekordów, można wybrać odpowiednią pozycję w polu "Lista" danego typu rekordu i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

UWAGA: Po otwarciu okna wyszukiwania w celu wyszukania osoby kontaktowej do połączenia z rekordem innego typu, lista "Ulubione osoby kontaktowe" będzie dostępna w polu listy *typ rekordu*. Można wybrać ulubioną osobę kontaktową w celu połączenia tej osoby kontaktowej z rekordem nadrzędnym.

Listy elementów zależnych od kontekstu - informacje

Poniżej znajduje się kilka przykładów list elementów zależnych od kontekstu, które mogą być dostępne w oknie wyszukiwania:

- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Podmiot" na stronie edycji zadania i otworzy okno wyszukiwania dotyczące pola "Główna osoba kontaktowa", mogą być dostępne poniższe listy elementów zależnych od kontekstu:
  - Lista "Osoby kontaktowe z powiązanym podmiotem jako głównym". Ta lista zawiera wszystkie osoby kontaktowe, dla których wybrany podmiot jest podmiotem głównym.

    UWAGA: W wydaniach poprzedzających wydanie 25 lista *Osoby kontaktowe z powiązanym podmiotem jako głównym* miała nazwę *Osoby kontaktowe dla powiązanego podmiotu*.
  - Lista "Wszystkie osoby kontaktowe dla powiązanego podmiotu". Ta lista zawiera wszystkie osoby kontaktowe powiązane z wybranym podmiotem niezależnie od tego, czy jest on podmiotem głównym dla tych osób.

    UWAGA: Lista "Wszystkie osoby kontaktowe dla powiązanego podmiotu" jest dostępna we wszystkich oknach wyszukiwania, w których dostępna jest lista "Osoby kontaktowe z powiązanym podmiotem jako głównym" oprócz okien wyszukiwania powiązań wielokrotnych. W przypadku okna wyszukiwania powiązań wielokrotnych lista "Osoby kontaktowe z powiązanym podmiotem jako głównym" jest dostępna, ale lista "Wszystkie osoby kontaktowe dla powiązanego podmiotu" jest niedostępna.
- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Osoba kontaktowa" na stronie edycji zadania i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Zlecenie SR", lista zleceń SR dot. powiązanej osoby kontaktowej może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.
- Jeśli na stronie "Edycja zadania" zostanie wybrana prawidłowa wartość w polu "Możliwość" i zostanie otwarte okno wyszukiwania dotyczące pola "Obiekt niestandardowy (01)", lista "Obiekty niestandardowe (01) z powiązaną możliwością jako główną" może być dostępna jako lista zależna od kontekstu.

- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Osoba kontaktowa" na stronie edycji zlecenia SR i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Konto finansowe", lista kont finansowych dot. powiązanej osoby kontaktowej może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.
- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Podmiot" na stronie edycji namiaru i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Konto finansowe", lista kont finansowych dot. powiązanego podmiotu może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.

Wyszukiwanie i wybór rekordu w oknie wyszukiwania

Procedura przedstawia sposób wyszukiwania i wyboru rekordu.

Aby wyszukać i wybrać rekord w oknie wyszukiwania, należy:

1. Znaleźć żądany rekord lub rekordy w oknie wyszukiwania, korzystając z podanych niżej sposobów, których wybór zależy od typu rekordu oraz skonfigurowanych przez administratora firmy ustawień funkcji wyszukiwania:
   - W oknie wyszukiwania, w polu listy *Typ rekordu*, wybrać predefiniowaną listę, aby ograniczyć wyszukiwanie do rekordów z tej listy, a następnie nacisnąć przycisk "Wykonaj".
   - Skorzystać z pól szybkiego filtra do filtrowania listy.

     UWAGA: Za każdym razem, gdy do listy rekordów w oknie wyszukiwania stosowany jest filtr, przeszukiwane są tylko rekordy aktualnie obecne na liście. Tak więc w przypadku zastosowania drugiego filtra do już filtrowanej listy przeszukane zostaną tylko rekordy zwrócone przez pierwszy filtr. Aby wyczyścić wszystkie filtry, należy nacisnąć przycisk "Wyczyść". Po naciśnięciu przycisku "Wyczyść" wszystkie filtry zastosowane do pierwotnie wybranej listy zostaną usunięte, a pola szybkiego filtra zostaną zresetowane do pustych wartości. Następnie można zastosować nowe filtry zgodnie z potrzebami.
   - Jeśli włączono wyszukiwanie ukierunkowane, kliknąć łącze "Zaawansowane", aby przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane. Więcej informacji można znaleźć w tematach Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu - informacje (na stronie 94) i Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu (na stronie 99).
   - Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

   UWAGA: W przypadku niektórych typów rekordów można także nacisnąć przycisk "Nowy", aby utworzyć nowy rekord. Nowy rekord zostanie dodany do listy.

2. Wybrać żądane rekordy zgodnie z poniższymi instrukcjami:
   - Jeżeli okno wyszukiwania jest oknem pojedynczego powiązania, nacisnąć przycisk "Wybierz" odnoszący się do określonego rekordu.
   - Jeżeli okno wyszukiwania jest oknem wielokrotnych powiązań, nacisnąć przycisk "Wybierz" w przypadku każdego z żądanych rekordów. Rekordy są wówczas przenoszone z listy "Dostępne rekordy" na listę "Wybrane rekordy". Po wybraniu wszystkich wymaganych przez użytkownika rekordów nacisnąć przycisk "OK".

   UWAGA: Przy użyciu przycisku "Usuń bieżącą wartość" w oknie wyszukiwania można usunąć już wybrane informacje. W ten sposób pole pozostanie puste. Jednak przycisk "Usuń bieżącą wartość" nie

jest dostępny, gdy jest włączona funkcja inteligentnych powiązań. Więcej informacji na temat powiązań inteligentnych znajduje się pod hasłem Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje (na stronie 111).

Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje

Powiązania inteligentne w aplikacji Oracle CRM On Demand to automatyczny sposób wyszukiwania, który ułatwia użytkownikowi wzajemne wiązanie różnych typów rekordów, takich jak podmiot, osoba kontaktowa, możliwość, działanie itp. Funkcja powiązań inteligentnych jest sterowana za pośrednictwem pola wyboru "Włączone automatyczne rozstrzyganie" w układach wyszukiwania. Więcej informacji na ten temat znajduje się pod hasłem Zarządzanie układami wyszukiwania.

Jeśli funkcja inteligentnych powiązań jest włączona, po wpisaniu w odpowiednim polu części lub całości nazwy rekordu, który ma zostać powiązany z rekordem głównym, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie podejmie próbę rozstrzygnięcia powiązania. Przy próbie zapisania zmian wprowadzonych przez użytkownika aplikacja Oracle CRM On Demand wyszukuje dopasowania dla wprowadzonej nazwy. Jeżeli Oracle CRM On Demand znajdzie unikatowe dopasowanie, zostanie ono użyte, po czym zmiany zostaną zapisane. Jeżeli Oracle CRM On Demand nie znajdzie dopasowania lub znajdzie wiele potencjalnych dopasowań, wyświetlone zostanie okno wyszukiwania, w którym będzie można przeprowadzić dodatkowe wyszukiwania i wybrać odpowiedni rekord.

Przykładowo, w przypadku tworzenia powiązania podmiotu z zadaniem, można wpisać nazwę podmiotu w odpowiednim polu na stronie szczegółów zadania. Przy próbie zapisania zmian wprowadzonych przez użytkownika aplikacja Oracle CRM On Demand przeprowadzi wyszukiwanie dopasowań podmiotów. Jeżeli Oracle CRM On Demand znajdzie unikatowe dopasowanie podmiotu, zostanie ono użyte. Jeżeli Oracle CRM On Demand nie znajdzie pasującego podmiotu lub znajdzie wiele potencjalnych dopasowań podmiotów, otwarte zostanie okno wyszukiwania. W tym oknie będzie można przeprowadzić dodatkowe wyszukiwania i wybrać odpowiedni podmiot. Więcej informacji na temat korzystania z okien wyszukiwania można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104).

Jeżeli powiązania inteligentne nie są włączone lub użytkownik nie zna nazwy rekordu, który chce powiązać z bieżącym rekordem, należy kliknąć ikonę wyszukiwania obok pola, aby otworzyć okno wyszukiwania. W oknie tym można wyszukać rekord, który użytkownik chce powiązać z bieżącym rekordem.

UWAGA: Powiązania inteligentne mają zastosowanie, gdy dostępne są okna wyszukiwania pojedynczego powiązania. W przypadku okien wyszukiwania powiązań wielokrotnych powiązania inteligentne nie są dostępne.

Korzystanie z selektora rejestrów

Selektor rejestrów pozwala użytkownikowi zawęzić wyszukiwania do konkretnego rejestru użytkownika lub rejestru niestandardowego. W przypadku tego selektora rejestry niestandardowe nazywane są po prostu rejestrami.

Gdzie jest wyświetlany selektor rejestrów?

Selektor rejestrów jest wyświetlany w następujących miejscach:

- Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności

- Okno wyszukiwania
- Sekcja "Szukaj w" zaawansowanego wyszukiwania
- Strony list
- Karty "Raporty" i "Pulpit informacyjny"

Selektor rejestrów jest wyświetlany, jeśli spełnione są oba poniższe warunki:

- Opcja "Wyświetlanie selektora rejestrów" jest włączona w profilu firmy.
- Typ rekordu jest obsługiwany dla rejestrów.

  Informacje o tym, które typy rekordów są obsługiwane dla rejestrów, można znaleźć pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Przy użyciu selektora rejestrów można ograniczyć wyszukiwanie

Selektor rejestrów umożliwia ograniczenie wyszukiwania do konkretnego użytkownika lub rejestru. Dlatego selektor ten umożliwia wyświetlanie hierarchii użytkowników oraz hierarchii rejestrów, przy czym "Wszystko" znajduje się na szczycie hierarchii. Większość pracowników widzi tylko hierarchię użytkowników, ponieważ funkcja rejestru niestandardowego nie jest domyślnie włączona.

W przypadku raportów i pulpitów informacyjnych hierarchia rejestrów jest wyświetlana tylko przy wybraniu ustawienia "Widoczność pełna" w opcji "Historyczne obszary zainteresowań" w profilu firmy.

Poziomy w hierarchii rejestrów

Jeśli selektor rejestrów używany jest w celu ograniczenia wyszukiwania rekordów lub danych raportu, można wyświetlać, rozwijać i zwijać niektóre poziomy hierarchii rejestrów niestandardowych w selektorze rejestrów w następujący sposób:

- W standardowej wersji aplikacji w selektorze rejestrów pokazywane są rejestry najwyższego poziomu, do których użytkownik ma dostęp w hierarchii. Można rozwijać i zwijać dany poziom hierarchii oraz wszystkie poziomy znajdujące się poniżej. Poziomy hierarchii znajdujące się powyżej poziomu, do którego użytkownik ma dostęp, nie są pokazywane.
- Jeśli w profilu firmy administrator zaznaczy pole wyboru "Wyświetlanie hierarchii nadrzędnej rejestrów" w selektorze rejestrów, to:
  - Pokazywane są rejestry najwyższego poziomu, do których użytkownik ma dostęp. Można rozwijać i zwijać dany poziom hierarchii oraz wszystkie poziomy znajdujące się poniżej.
  - Na wszystkich poziomach hierarchii znajdujących się powyżej poziomu, do którego użytkownik ma dostęp, pokazywany jest nadrzędny rejestr rejestru podrzędnego znajdującego się poniżej. Jeśli w typie rekordu "Rejestr" zaznaczono pole wyboru "Może czytać wszystkie rekordy" dla roli użytkownika, można rozwijać i zwijać wszystkie pokazywane poziomy hierarchii. W przeciwnym razie można rozwijać i zwijać tylko poziomy hierarchii, do których użytkownik ma dostęp, oraz poziomy znajdujące się poniżej.

    Nazwy rejestrów, do których użytkownik ma dostęp, pokazywane są w selektorze rejestrów w domyślnym kolorze tekstu. Natomiast nazwy wszystkich pokazywanych rejestrów, do których użytkownik nie ma dostępu, pokazywane są w kolorze czerwonym.

UWAGA: Jeśli selektor rejestrów używany jest do wyboru rejestru w celu innym niż ograniczenie wyszukiwania lub danych raportu, to w selektorze pokazywane są wszystkie rejestry niestandardowe (w tym rejestry, do których użytkownik nie ma dostępu). Nazwy wszystkich rejestrów pokazywane są w domyślnym kolorze tekstu. Na przykład, gdy selektor rekordów używany jest do wyboru rejestru, który zostanie przydzielony do rekordu, w selektorze pokazywane są wszystkie rejestry.

W przypadku rozwinięcia poziomu w hierarchii rejestrów zawierającego ponad 500 rejestrów zostaną one pogrupowane w zbiory liczące 500 rejestrów. Etykieta zbioru rejestrów zawiera nazwę pierwszego i ostatniego rejestru w zbiorze. Użytkownik może rozwinąć odpowiedni zbiór rejestrów, aby znaleźć żądany rejestr. Końcowy zbiór rejestrów może zawierać mniej niż 500 rejestrów.

Rejestr domyślny w selektorze rejestrów

Ustawienia w rekordzie użytkownika służą do określania, który rejestr będzie domyślnie wyświetlany w selektorze rejestrów. Informacje o rejestrach domyślnych w selektorze rejestrów można znaleźć w opisach następujących pól pod hasłem Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych (na stronie 936):

- Domyślny rejestr
- Domyślny rejestr dla analiz
- Zachowywanie rejestru domyślnego

Zasady dotyczące wybierania rejestru w selektorze

Wybieranie rejestrów w selektorze podlega następującym zasadom:

- W przypadku wybrania rejestru zawierającego rejestry podrzędne, wybrany zostanie rejestr nadrzędny oraz wszystkie jego rejestry podrzędne.

  OSTRZEŻENIE: W celu zachowania optymalnej wydajności rejestry podrzędne należy dołączać, tylko jeśli jest to absolutnie konieczne.

- Każdy użytkownik ma zestaw domyślnych rejestrów. Jeśli wybrano "Wszystko", zostaną wybrane wszystkie rejestry odnoszące się do danego użytkownika i ewentualnie jego podwładnych.
- W hierarchii "Użytkownik" można wybrać użytkowników, który przekazali dostęp do nich danemu użytkownikowi lub innym użytkownikom w organizacji.
- Po wybraniu rejestru lub użytkownika i naciśnięciu przycisku OK nazwa rejestru lub użytkownika jest wyświetlana w selektorze rejestrów. Symbol + wskazuje, że w hierarchii wybrano także elementy podrzędne.
- Aby kontrolować, które rejestry podrzędne lub których podwładnych uwzględniono w odpowiednich hierarchiach, należy zaznaczyć pole wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne".

UWAGA: Rejestry tworzone automatycznie przy tworzeniu rekordów aktywnych partnerów pojawiają się w selektorze rejestrów tylko w odniesieniu do typu rekordu "Partner".

Wyszukiwanie rekordów za pomocą funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych

Oprócz wyszukiwania rekordów w sekcji wyszukiwania znajdującej się na pasku czynności można także lokalizować rekordy, korzystając z funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych. W tym celu administrator musi skonfigurować sekcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych, znajdującą się na pasku czynności lub w nagłówku globalnym. Funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych można użyć w odniesieniu do następujących typów rekordów:

- Podmioty
- Umówione spotkania
- Osoby kontaktowe
- Możliwości
- Zadania

Po wprowadzeniu wyszukiwanego ciągu znaków funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych próbuje wyszukać go w kluczowych polach wszystkich rekordów widocznych dla danego użytkownika i odnoszących się do wyszukiwanego typu rekordu. Na przykład w przypadku wyszukiwania kont funkcja przeszukuje pola nazwy konta, lokalizacji i miejscowości płatnika w celu zlokalizowania wymaganych kont. Załóżmy, że istnieją trzy rekordy konta, pierwszy o wartości San Francisco w polu lokalizacji oraz drugi i trzeci o wartości San Mateo w tym samym polu. Jeśli wprowadzony ciąg znaków wyszukiwania to "San", funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych zwróci wszystkie trzy rekordy konta. Jednak jeśli wyszukiwanym ciągiem znaków jest "San Mateo", wyszukiwanie zwróci tylko drugi i trzeci rekord konta. Więcej informacji na temat funkcji rozszerzonego wyszukiwania według słów kluczowych znajduje się w temacie "Funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych - informacje".

Jeśli administrator firmy wybierze opcję "Konfigurowanie rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych z wybranymi polami wyników wyszukiwania" w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika w odniesieniu do typu rekordu, rozszerzone wyszukiwanie rekordów tego typu wyświetli zestaw pól wyników zdefiniowany w układzie wyszukiwania. W innym przypadku podczas rozszerzonego wyszukiwania zostaną wyświetlone pola kluczy dla tego typu rekordu. Przykładowo, jeśli administrator skonfiguruje tylko pola "Imię", "Nazwisko" i "Podmiot" w kreatorze układu wyszukiwania w odniesieniu do osoby kontaktowej, wyszukiwanie wyświetli tylko te pola na stronie wyników wyszukiwania podczas wyszukiwania osób kontaktowych.

Przed rozpoczęciem. Aby ukończyć poniższą procedurę, administrator firmy musi wykonać jedną z następujących czynności:

- Skonfigurować sekcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych na pasku czynności.
- Skonfigurować sekcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych na ikonie wyszukiwania w nagłówku globalnym, jeśli w interfejsie stosowany jest styl nowoczesny.

Jak zastosować funkcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych do wyszukiwania rekordów

1. Przejść do sekcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych na pasku czynności lub w nagłówku globalnym w następujący sposób:
   - Jeśli administrator skonfigurował sekcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych znajdującą się na pasku czynności, należy przejść do tej sekcji na pasku czynności. Informacje na temat pokazywania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje (na stronie 45).

- Jeśli w interfejsie użytkownika stosowany jest motyw nowoczesny i administrator skonfigurował funkcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych na ikonie wyszukiwania w nagłówku globalnym, należy kliknąć ikonę wyszukiwania i przejść do sekcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych.

2 W sekcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych wybrać typ rekordu.

UWAGA: W funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych obsługiwane są wyłącznie następujące typy rekordów: Konto, Umówione spotkanie, Osoba kontaktowa, Możliwość i Zadanie. Typ rekordu wyświetlanego domyślnie w sekcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych można skonfigurować w polu domyślnego typu rekordu wyszukiwania na stronie szczegółów osobistych użytkownika.

WSKAZÓWKA: Aby wyświetlić pola przeszukiwane przez funkcję rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych na podstawie typu rekordu, należy wybrać typ rekordu, a następnie wskazać kursorem ikonę podpowiedzi znajdującą się obok pola wyszukiwania.

3 W polu wyszukiwania wprowadzić wyszukiwany ciąg znaków.

4 Nacisnąć przycisk "Wykonaj" lub "Wyszukiwanie zaawansowane".

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o tym, że upłynął limit czasu zlecenia wyszukiwania, można skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego w celu dodatkowego uszczegółowienia kryteriów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93). Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby uzyskać do niej dostęp, należy kliknąć łącze globalne "Szkolenie i asysta" znajdujące się w górnej części każdej strony aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie kliknąć łącze w wybranym rekordzie.

- W przypadku naciśnięcia przycisku "Wykonaj", należy następnie kliknąć łącze rekordu, którego strona szczegółów ma zostać otwarta.
- W przypadku naciśnięcia przycisku "Wyszukiwanie zaawansowane" zostanie otwarta strona wyszukiwania zaawansowanego z typem rekordu, który wybrano w kroku 2. Na stronie wyszukiwania zaawansowanego typ rekordu jest wstępnie wybrany.

  Na tej stronie można następnie uzupełnić parametry i kryteria wyszukiwania. Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych - informacje (na stronie 116)
- Znajdowanie rekordów (na stronie 77)
- Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje (na stronie 78)
- Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89)
- Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92)
- Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93)

Funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych - informacje

Oprócz opcji wyszukiwania ukierunkowanego i wyszukiwania słów kluczowych w aplikacji Oracle CRM On Demand obsługiwana jest również funkcja rozszerzonego wyszukiwania według słów kluczowych. Funkcja ta umożliwia wyszukiwanie nie tylko rekordów z dokładnym dopasowaniem, lecz również rekordów podobnych do wprowadzonego ciągu znaków wyszukiwania. Ten typ wyszukiwania pozwala na dopasowanie rekordów zawierających dokładny wprowadzony ciąg znaków wyszukiwania, niezależnie od kolejności w ramach ciągu znaków lub sposobu jego podziału za pomocą spacji i znaków interpunkcyjnych. Umożliwia dopasowanie rekordów na podstawie rdzenia wyrazów lub na podstawie podobnej pisowni.

Na ogół wyszukiwanie ukierunkowane zapewnia większą wydajność niż rozszerzone wyszukiwanie według słów kluczowych. Jeśli znany jest dokładny ciąg znaków, który ma zostać wyszukany, należy raczej skorzystać z funkcji wyszukiwania ukierunkowanego, dostępnej w sekcjach wyszukiwania zaawansowanego w interfejsie użytkownika. Jeśli jednak dokładny ciąg znaków nie jest znany i wymagane jest wyszukanie podobnych rekordów, należy posłużyć sie funkcją rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych.

Ten typ wyszukiwania obejmuje jedno pole wyszukiwania służące do wyszukiwania wybranego typu rekordu zawierającego obsługiwane pola, jak pokazano w poniższej tabeli.

Typ rekordu	Pola uwzględniane w funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych
Podmiot	■ Nazwa podmiotu ■ Lokalizacja ■ Miejscowość płatnika
Umówione spotkanie	■ Temat
Osoba kontaktowa	■ Imię osoby kontaktowej ■ Nazwisko osoby kontaktowej ■ Adres e-mail ■ Osoba kontaktowa - miasto
Możliwość	■ Nazwa możliwości
Zadanie	■ Temat

Podpowiedź w sekcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych związana z każdym typem rekordu umożliwia wyświetlanie pól obsługiwanych dla danego typu rekordu. Jeśli na przykład użytkownik wprowadzi wartość *Sunnyvale* podczas wyszukiwania podmiotów, wtedy rozszerzone wyszukiwanie słów kluczowych umożliwi wyszukiwanie słowa "Sunnyvale" w polu nazwy podmiotu, lokalizacji i miejscowości płatnika wszystkich podmiotów, do których użytkownik ma dostęp. Wyszukiwanie umożliwia wyświetlanie wszystkich rekordów, które zawierają szukany ciąg znaków wprowadzony przez użytkownika w obsługiwanych polach wyszukiwania.

Cechy rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych

W tym temacie opisane zostały cechy rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych.

- Wyszukiwanie umożliwia wykonywanie następującego dopasowywania słów:
  - Ścisłe dopasowania słów

    Służy do wyszukiwania rekordów zawierających ciąg znaków identyczny z wyszukiwanym, to znaczy taki, którego pisownia jest taka sama jak pisownia ciągu znaków wprowadzonego w wyszukiwaniu.
  - Dopasowania skumulowane

    Służy do wyszukiwania rekordów zawierających co najmniej jedno wystąpienie szukanego ciągu znaków. Zwrócone rekordy klasyfikowane są według skumulowanych wyników określających jak wiele dopasowań szukanego ciągu znaków zostało znalezionych i jak często one występują. Na przykład wyszukiwanie napisu *Pierwszy Bank Narodowy Arizony* pozwoli na zwrócenie rekordu Bank Narodowy Arizony Pierwszy (z czterema dopasowanymi wartościami) przed rekordem Pierwszy Bank Narodowy (z tylko trzema dopasowaniami).
  - Dopasowania o podobnym rdzeniu słownym

    Służy do wyszukiwania rekordów zawierających wartości mające taki sam źródłosłów językowy co ciąg znaków z zapytania. Na przykład wyszukiwanie słowa "Manufacturer" umożliwi zwrócenie rekordów zawierających słowa "Manufacturing" lub "Manufactured" oprócz tych, które zawierają słowo "Manufacturer". (Dopasowania o podobnym rdzeniu słownym obsługiwane są tylko w języku angielskim).
  - Dopasowania częściowe

    Służy do wyszukiwania rekordów zawierających słowa, których pisownia jest podobna do pisowni słów w wyszukiwanym ciągu znaków. Na przykład wyszukiwanie słowa *Oracle* zapisanego błędnie jako *Orcale* spowoduje odnalezienie rekordów zawierających słowo *Oracle.* (Dopasowania częściowe obsługiwane są tylko w języku angielskim).
- Przy wyszukiwaniu nie jest uwzględniana wielkość liter (na przykład wyszukiwanie słowa *Bella* umożliwia zwrócenie rekordów zawierających napisy *Bella* lub *bella)*
- Podczas wyszukiwania ignorowane są następujące elementy:
  - Znaki diakrytyczne, na przykład wyszukiwanie słowa *Velka* umożliwia zwrócenie rekordów zawierających słowo *Veľká*
  - Znaki interpunkcyjne, z uwzględnieniem następujących:
    - Apostrof (')
    - Nawiasy ([ ])
    - Nawiasy trójkątne (< >)
    - Nawiasy klamrowe ({ })
    - Nawiasy okrągłe [( )]
    - Dwukropek (:)
    - Przecinek (, ¸)
    - Myślniki (– — —)
    - Wielokropki (… ... . . .)
    - Wykrzyknik (!)

- Kropka (.)
- Łącznik (-)
- Znak zapytania (?)
- Znaki cudzysłowu (` ’ ‟ ” ' " ")
- Średnik (;)
- Ukośnik (/ /)

- Słowa bardzo powszechne

  W przypadku rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych w zapytaniu ignorowane są słowa bardzo powszechne. Dotyczy to języków: angielskiego, duńskiego, holenderskiego, fińskiego, francuskiego, niemieckiego, włoskiego, portugalskiego, hiszpańskiego i szwedzkiego. Słowo bardzo powszechne to słowo, które jest tak powszechne, że nie jest ono użyteczne w wyszukiwaniu i jest ignorowane, aby zaoszczędzić czas. Przykładami słów bardzo powszechnych w języku angielskim są takie słowa, jak: *or*, *and* lub *the*.

- Rozszerzone wyszukiwanie wg słów kluczowych wymaga specjalnych indeksów wyszukiwania. Dane z aplikacji Oracle CRM On Demand są synchronizowane z indeksami wyszukiwania w stałych przedziałach czasu. Z tego powodu znalezienie rekordu, który został ostatnio dodany lub zmodyfikowany, może być możliwe dopiero po jakimś czasie.
- Ponieważ rozszerzone wyszukiwanie według słów kluczowych jest wyszukiwaniem złożonym, wydajność wyszukiwania może się różnić w zależności od kryteriów wyszukiwania i jakości danych. Zaleca się wyszukiwanie przy użyciu bardziej uszczegółowionych kryteriów lub użycie wyszukiwania zaawansowanego w przypadku, gdy użytkownik zna dokładny napis lub pole, które mają zostać wyszukane.

Obsługa automatycznego uzupełniania

Rozszerzone wyszukiwanie słów kluczowych umożliwia obsługę wyszukiwania z automatycznym uzupełnianiem. Wyszukiwanie z automatycznym uzupełnianiem umożliwia odnajdywanie na liście ostatnich pozycji rekordów zawierających szukany ciąg znaków w obsługiwanych polach związanych z określonym typem rekordu wyszukiwanym przez użytkownika. W wyszukiwaniu z automatycznym uzupełnianiem nie jest uwzględniana wielkość liter i ignorowane są znaki diakrytyczne, a dopasowanie może znajdować się na początku lub końcu wartości pola lub być fragmentem ciągu znaków.

Do obsługiwanych list ostatnich pozycji należą następujące listy:

- *Typ rekordu* "Moje ostatnio wyświetlane"
- *Typ rekordu* "Moje ostatnio utworzone"
- *Typ rekordu* "Moje ostatnio zmodyfikowane"

Podczas wprowadzania przez użytkownika szukanego ciągu znaków wyszukiwanie z automatycznym uzupełnianiem umożliwia otworzenie małego okna ostatnich pozycji obok sekcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych. W oknie tym wyświetlana jest lista wszystkich rekordów zawierających ciągi znaków odpowiadające szukanym ciągom znaków (maksymalnie do 10 rekordów). Wyszukiwanie z automatycznym uzupełnianiem umożliwia dopasowywanie jednego znaku zapisanego czcionką pogrubioną na raz podczas wprowadzania przez użytkownika szukanego ciągu znaków. Przy pozycjach, których lista pojawia się w oknie, wyświetlane są nazwy rekordów, a po nich - nazwy obsługiwanych pól (w nawiasach [( )]). Nazwa rekordu pobierana jest z pola, jak przedstawiono to w poniższej tabeli.

Typ rekordu	Pola wyświetlane w celu pobrania nazwy rekordu
Podmiot	Nazwa podmiotu
Umówione spotkanie	Temat
Osoba kontaktowa	Imię i nazwisko
Możliwość	Nazwa możliwości
Zadanie	Temat

Jeśli szukany ciąg znaków odpowiada wartości obsługiwanego pola, pasujące wartości wyświetlane są jako pogrubione. Jeśli na przykład wartość zawarta jest w polu lokalizacji rekordu podmiotu, wtedy w oknie wyświetlane są następujące informacje: nazwa podmiotu (**lokalizacja**, miasto płatnika). Użytkownik może na przykład utworzyć trzy podmioty o ustawieniach przedstawionych w poniższej tabeli.

Nazwa podmiotu	Lokalizacja	Miejscowość płatnika
Account1	Kalifornia	Sunnyvale
Account2	Kalifornia	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Jeśli wyszukiwane jest słowo *Sunnyvale* w kontekście podmiotów, w oknie ostatnich pozycji po wprowadzeniu wartości *S* wyświetlane są następujące dane:

Account3 (**S**unnyside, **S**unnyside)
Account2 (Kalifornia, **S**unnyvale)
Account1 (Kalifornia, **S**unnyvale)

Po wprowadzeniu napisu *Sunnyv*, w oknie ostatnich pozycji wyświetlane jest co następuje:

Account2 (Kalifornia, **Sunnyv**ale)
Account1 (Kalifornia, **Sunnyv**ale)

Przy wyszukiwaniu zwracane są rekordy podmiotów znajdujące się na listach ostatnio wyświetlanych, ostatnio utworzonych i ostatnio modyfikowanych podmiotów, zawierające słowo "Sunnyvale" w polu nazwy podmiotu, lokalizacji lub miasta płatnika. Klikając na dowolnym rekordzie zwróconym w oknie ostatnich pozycji można otworzyć stronę szczegółów tego rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Wyszukiwanie rekordów za pomocą funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych (na stronie 114)
- Znajdowanie rekordów (na stronie 77)
- Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje (na stronie 78)
- Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje (na stronie 89)

- Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 92)
- Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego (na stronie 93)

Kopiowanie rekordów

W przypadku większości typów rekordów nowy rekord można utworzyć przez skopiowanie istniejącego rekordu. W trakcie kopiowania wartości z ustalonych pól rekordu są kopiowane do nowego rekordu. Pola, które są kopiowane do nowego rekordu, określa administrator firmy. Powiązania między rekordem kopiowanym i innymi rekordami nie są jednak kopiowane do nowego rekordu.

Podczas kopiowania rekordu można zmienić wartości, które są kopiowane do nowego rekordu, i wprowadzać wartości w polach, których wartości nie zostały skopiowane z rekordu oryginalnego.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kopiowania rekordu.

Jak skopiować rekord

1. Znaleźć rekord, który ma zostać skopiowany.

   Informacje o znajdowaniu rekordów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie listy danego typu rekordu kliknąć na łączu z nazwą rekordu, który ma zostać skopiowany.

   WSKAZÓWKA: W przypadku wielu typów rekordów opcja "Kopiuj" jest dostępna na stronie listy typów rekordów. Jeśli opcja jest dostępna, można wybrać ją na tej stronie i przejść do kroku 4.

3. Na stronie szczegółów rekordu nacisnąć przycisk "Kopiuj".

4. Na stronie edycji wprowadzić szczegóły nowego rekordu.

   Można edytować wartości skopiowane z oryginalnego rekordu i wprowadzać wartości w pustych polach.

5. Zapisać nowy rekord.

Uzyskiwanie podglądu rekordów

Jeśli jest włączona funkcja podglądu rekordów, można w wielu miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand podglądać rekordy z poziomu ich łączy. Dotyczy to m.in. następujących miejsc:

- Moja strona startowa
- Strony startowe rekordów

- Strony list rekordów
- Strony szczegółów rekordów (w tym listy powiązanych rekordów)
- Pasek czynności

W zależności od ustawień podglądu rekordów, okno podglądu otworzy się wtedy, gdy kursor znajdzie się nad łączem do rekordu lub po kliknięciu ikony podglądu, która pojawia się po ustawieniu kursora nad łączem do rekordu. W oknie podglądu jest pokazana pierwsza sekcja strony "Szczegóły" rekordu.

Ustawienia podglądu rekordów mogą być określane na poziomie firmy i przez każdego indywidualnego użytkownika. Ustawienia osobiste zastępują ustawienia używane w firmie.

Informacje na temat ustawiania trybu podglądu rekordów można znaleźć w sekcji Ustawianie trybu podglądu rekordów (zob. "Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów" na stronie 950). Więcej informacji na temat ustawiania trybu podglądu rekordów na poziomie firmy można znaleźć w sekcji Ustawianie profilu firmy i globalnych wartości domyślnych.

UWAGA: Funkcja podglądu rekordów nie jest dostępna dla użytkowników uzyskujących dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand za pośrednictwem systemu operacyjnego iOS.

Aby uzyskać podgląd rekordu, należy:

- Umieścić kursor na łączu do rekordu.
  - Jeśli opcja podglądu rekordów jest ustawiona na "Kursor nad łączem", okno podglądu otworzy się automatycznie.
  - Jeśli opcja podglądu rekordów jest ustawiona na "Kliknięcie ikony podglądu", po ustawieniu kursora nad łączem pojawi się ikona. Kliknąć ikonę, aby otworzyć okno podglądu.

Uwaga: Nie można użyć funkcji edycji miejscowej ani centrum wiadomości, jeśli okno podglądu jest otwarte.

Aby zamknąć okno podglądu, należy:

- Kliknąć ikonę X w oknie podglądu lub kliknąć stronę poza obszarem okna podglądu.

Uwaga: Po ustawieniu kursora nad dowolnym elementem interfejsu użytkownika (poza oknem podglądu, łączem rekordu lub ikoną podglądu), okno podglądu zamknie się automatycznie po 2 sekundach.

Blokowanie rekordów - informacje

W przypadku określonych typów rekordów administrator firmy może skonfigurować procesy ograniczające czynności, które można podejmować względem rekordu, jeżeli pole w rekordzie ma określoną wartość. Ograniczanie podejmowania określonych czynności przez użytkowników w ten sposób określa się jako *blokowanie rekordów*. Jeżeli rekord jest zablokowany przez proces, aplikacja Oracle CRM On Demand uniemożliwia wykonanie czynności niedozwolonych przez proces. Próba wykonania takich czynności może spowodować wyświetlenie komunikatu o błędzie.

W zależności od sposobu skonfigurowania procesów blokowania rekordów przez administratora firmy, mogą one ograniczać czynności użytkowników w następujący sposób:

- **Czynności na poziomie rekordów.** Procesy blokowania rekordów mogą uniemożliwić użytkownikowi wykonanie następujących czynności względem zablokowanego rekordu:
  - Zaktualizowanie rekordu.
  - Skasowanie rekordu.
  - Usunięcie rekordu z relacji z innym rekordem, jeżeli spowodowałoby to jego skasowanie w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeżeli jednak usunięcie rekordu z relacji nie skutkowałoby jego skasowaniem w aplikacji Oracle CRM On Demand, można go usunąć, nawet jeśli włączono zapobieganie kasowaniu rekordu.

    Przykład: administrator firmy może skonfigurować proces dot. typu rekordu "Rozwiązanie". Proces ten może zapobiegać kasowaniu rozwiązań o statusie "Zatwierdzone" lub aktualizacji rozwiązań o statusie "Nieaktualne" itd.
- **Czynności na poziomie powiązanych rekordów.** Jeżeli rekord nadrzędny jest zablokowany, procesy blokowania rekordów mogą uniemożliwić użytkownikowi wykonanie następujących czynności względem danego typu powiązanych rekordów:
  - Utworzenie nowego rekordu typu powiązanego z poziomu rekordu nadrzędnego.
  - Aktualizowanie rekordów typu powiązanego będących rekordami podrzędnymi wobec rekordu nadrzędnego. W takim przypadku nie można aktualizować powiązanych rekordów z żadnego miejsca w aplikacji Oracle CRM On Demand tak długo, jak rekord nadrzędny jest zablokowany.
  - Dodawanie istniejącego rekordu typu powiązanego do rekordu nadrzędnego.

  Przykład: utworzenie powiązań rekordów osób kontaktowych z zadaniem może okazać się niemożliwe, jeżeli zadanie ma status "Ukończone".
- **Czynności na poziomie pól.** Procesy blokowania rekordów mogą uniemożliwić użytkownikowi aktualizację pewnych pól w rekordach, które mają określoną wartość. Oznacza to częściowe zablokowanie takich rekordów.

  Przykład: jeżeli firma korzysta ze współużytkowanych adresów, niedozwolona może być aktualizacja pól linii adresu 1, 2 i 3, województwa, kodu pocztowego i kraju, jeżeli adres ma status "Zatwierdzone". Użytkownik może natomiast w dalszym ciągu aktualizować wszelkie pola niestandardowe w rekordzie adresu.

Więcej informacji na temat konfigurowania procesów blokowania rekordów można znaleźć pod hasłem Administrowanie procesami.

Informacje o zastępowaniu procesów blokujących rekordy

Niektórzy użytkownicy mają przyznane uprawnienie nadpisywania administracji procesów, co umożliwia im aktualizowanie zablokowanych rekordów. Jeśli w roli bieżącego użytkownika włączono uprawnienie nadpisywania administracji procesami, procesy blokujące rekordy nie uniemożliwiają bieżącemu użytkownikowi wykonywania czynności dotyczących zablokowanych rekordów. Ponadto nie będą wyświetlane żadne ostrzeżenia ani komunikaty o błędach wskazujące na blokadę rekordu.

Aktualizowanie szczegółów rekordów

Na ogół użytkownik może aktualizować informacje w rekordzie, jeśli jest jego właścicielem, jest kierownikiem właściciela rekordu lub właściciel udzieli mu prawa dostępu do edycji dla rekordu. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub poszerzając prawa dostępu użytkownika do rekordów.

Aby możliwa była zmiana statusu rekordu rozwiązania lub publikacja rozwiązania rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

UWAGA: Określone pola systemowe są zawsze tylko do odczytu i mogą być aktualizowane jedynie przez Oracle CRM On Demand. Przykładami pól, które są zawsze tylko do odczytu są pola "Utworzono" oraz "Utworzono: Data". Oba są dostępne w wielu typach rekordów.

Rekordy można aktualizować następującymi metodami:

- Miejscowa edycja pól na stronach listy i szczegółów.

  Administrator firmy może włączyć lub wyłączyć edycję miejscową w profilu firmy. Domyślnie edycja miejscowa jest włączona.

  WSKAZÓWKA: Na większości stron listy można otworzyć stronę szczegółów rekordu w okienku rekordu bez opuszczania strony "Lista". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Okienko rekordu na stronach listy - informacje (na stronie 150) i Korzystanie z okienka rekordu na stronach listy (na stronie 152).

  UWAGA: Czasami w trakcie miejscowej edycji pola może pojawić się monit o przejście do strony "Edycja" w celu dokończenia edycji. Ten monit jest wyświetlany, jeśli użytkownik musi zmodyfikować więcej pól lub jeśli z polem edytowanym miejscowo jest związany jakiś proces biznesowy.

- Zaktualizowanie rekordu na stronie "Edycja".

  Stronę "Edycja" można otworzyć, klikając na łączu "Edytuj" dla rekordu na stronie "Lista" lub naciskając przycisk "Edytuj" dla rekordu na stronie szczegółów.

- Importowanie rekordów:

  - Używając asystenta importu do zaimportowania danych rekordów z zewnętrznych plików wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), jeśli roli użytkownika przypisano uprawnienie importu osobistego
  - Używając narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand
  - Używając usług internetowych do zsynchronizowania rekordów z innymi aplikacjami

  Typ rekordów, które można importować, zależy od uprawnień przypisanych do roli użytkownika. Więcej informacji dotyczących importowania rekordów z zewnętrznych plików CSV i innych źródeł zewnętrznych można znaleźć pod hasłem Narzędzia importu i eksportu.

Można również edytować pola w rekordach powiązanych na stronie szczegółów rekordu głównego (jeśli jest włączona edycja miejscowa). Informacje dotyczące aktualizowania pól w rekordach powiązanych są dostępne pod hasłem Aktualizowanie rekordów powiązanych z poziomu rekordów głównych (zob. "Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów" na stronie 132).

UWAGA: Funkcji edycji miejscowej nie można używać przy otwartym oknie podglądu ani podczas korzystania z centrum wiadomości.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób miejscowego aktualizowania pól na stronach listy, w sekcjach informacji powiązanych i stronach szczegółów rekordów. Aby była możliwa aktualizacja miejscowa, musi być włączona edycja miejscowa.

Jak zaktualizować pola miejscowo

1. Na stronie pełnej listy rekordu lub stronie szczegółów rekordu zatrzymać wskaźnik myszy na polu, które ma zostać zaktualizowane.

   Na prawo od pola zostanie wyświetlona ikona edycji. W zależności od typu pola pojawiają się różne ikony. Na stronie szczegółów, jeśli pole jest tylko do odczytu, zatrzymanie wskaźnika myszy na polu nie powoduje wyświetlenia żadnych informacji. Po kliknięciu na polu również nic się nie dzieje. Na stronie pełnej listy, jeśli pole jest tylko do odczytu, zatrzymanie wskaźnika myszy na polu powoduje wyświetlenie informacji. Ponadto kliknięcie na polu tylko do odczytu powoduje wyświetlenie edytora miejscowego tylko do odczytu.

2. Kliknąć ikonę edycji lub pole, aby włączyć tryb edycji lub edycji miejscowej.

   W przypadku niektórych pól kliknięcie pola odnosi inny skutek niż kliknięcie ikony edycji. Na przykład kliknięcie na polu "Telefon" powoduje wyświetlenie edytora "Tekst", który umożliwia bezpośrednie wprowadzenie numeru telefonu. Kliknięcie na ikonie edycji powoduje wyświetlenie edytora "Telefon", który umożliwia osobne określenie kodu kraju, numeru kierunkowego, numeru telefonu i numeru wewnętrznego.

3. Zaktualizować wartość w polu.

4. Kliknąć ikonę z symbolem zielonego znacznika lub nacisnąć klawisz Enter, aby zapisać zmiany.

   Aby anulować zmiany, kliknąć ikonę z czerwonym symbolem X lub nacisnąć klawisz Esc.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób zaktualizowania szczegółów rekordu na stronie "Edycja".

Jak zaktualizować szczegóły rekordu na stronie "Edycja"

1. Na stronie "Lista" rekordu kliknąć ikonę edycji dla rekordu. Ewentualnie na stronie szczegółów nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się na pasku tytułu.

2. Na stronie edycji rekordu zaktualizować wymagane informacje.

3. Zapisywanie rekordu:

   - Aby zapisać rekord i otworzyć stronę szczegółów rekordu (na której można powiązać informacje z tym rekordem), nacisnąć przycisk "Zapisz".
   - Aby zapisać rekord i otworzyć stronę "Edycja" (na której można utworzyć inny rekord), nacisnąć przycisk "Zapisz i nowy".

NOTE: Administrator może skonfigurować pole w taki sposób, by było warunkowo wymagane, co oznacza, że nie będzie domyślnie wymagane, ale stanie się wymagane, jeśli dane w innych polach w rekordzie spełnią określone kryteria. W takim przypadku obok pola, które stanie się wymagane, będzie wyświetlany czerwony znak gwiazdki (*), a jeśli obok tego pola wyświetlana jest etykieta tekstowa, będzie ona wyświetlana w czerwonym kolorze. Jeśli wartość w tym polu jest pusta, przed zapisaniem rekordu będzie konieczne jej zaktualizowanie.Więcej informacji o niektórych ograniczeniach dotyczących edytowania pól wymaganych warunkowo można znaleźć pod hasłem Pola wymagane warunkowo - informacje.

Wiązanie rekordów z wybranym rekordem

W Oracle CRM On Demand można powiązać jeden rekord z innym. Wiązanie rekordów daje dostęp do wszystkich powiązanych informacji z wyświetlanych rekordów. Można na przykład wyświetlić pełny widok informacji o kliencie przez powiązanie osób kontaktowych, możliwości i działań z rekordem podmiotu.

Wiązanie kojarzy rekordy ze sobą, dzięki czemu użytkownik i inne osoby z uprawnieniami dostępu do rekordu mają pełny przegląd informacji.

Okien wyszukiwania używa się do wyszukiwania i wyboru istniejących rekordów, które użytkownik chce powiązać z bieżącym rekordem. W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje układ wyszukiwania typu rekordu dla danej roli użytkownika, okno wyszukiwania tego typu rekordu może zostać wypełnione rekordami w momencie otwarcia. Więcej informacji na temat korzystania z okien wyszukiwania można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104). Więcej informacji na temat tego, w jaki sposób powiązania inteligentne ułatwiają znalezienie rekordu, który użytkownik zamierza powiązać z innym rekordem, można znaleźć pod hasłem Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje (na stronie 111).

Wiązanie nowych rekordów z istniejącymi

W zależności od typu bieżącego rekordu, na stronie szczegółów rekordu można wykonać jedną lub obie poniższe czynności:

- Powiązać istniejący rekord z głównym rekordem.
- Utworzyć nowe rekordy, które będą automatycznie powiązane z głównym rekordem.

Nowe rekordy są dodawane do bazy danych w momencie ich powiązania z wybranym rekordem. Na przykład działanie utworzone na stronie szczegółów namiaru zostaje powiązane z namiarem, a następnie pojawia się na stronach działań.

UWAGA: Niektóre pola rekordów powiązanych można również edytować z poziomu strony szczegółów rekordu głównego (jeśli jest włączona edycja miejscowa). Informacje dotyczące edytowania rekordów powiązanych z poziomu rekordów głównych są dostępne pod hasłem Aktualizowanie rekordów powiązanych z poziomu rekordów głównych (zob. "Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów" na stronie 132).

W poniższej procedurze przedstawiono jak połączyć co najmniej jeden rekord z wybranym rekordem w sekcji powiązanych informacji na stronie szczegółów rekordu.

Jak powiązać istniejący rekord z wybranym rekordem

1. Wybrać rekord główny.

   Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych i nacisnąć przycisk "Dodaj".

   W zależności od typów rekordów, które mają zostać powiązane, otwarte zostanie ono wyszukiwania powiązań wielokrotnych lub strona listy.

3. Wykonać jedną z następujących czynności:

- W oknie wyszukiwania powiązań wielokrotnych kliknąć opcję "Wybór" dla każdego rekordu, który użytkownik chce powiązać z głównym rekordem, i nacisnąć przycisk "OK".
- Na stronie listy kliknąć ikonę wyszukiwania obok pola, aby otworzyć okno wyszukiwania, a następnie kliknąć "Wybór" dla rekordu, który ma zostać powiązany z głównym rekordem.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć nowy rekord i powiązać go z wybranym rekordem.

UWAGA: W zależności od typów rekordów, z którymi użytkownik pracuje, utworzenie nowego rekordu powiązanego z wybranym rekordem może nie być możliwe.

Jak utworzyć rekord i powiązać go z wybranym rekordem

1 Wybrać rekord główny.

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych i nacisnąć przycisk "Nowy".

UWAGA: W niektórych przypadkach przycisk "Nowy" nie jest dostępny w sekcji informacji powiązanych. W takiej sytuacji należy nacisnąć przycisk "Dodaj", a następnie przycisk "Nowy" w oknie wyszukiwania, aby otworzyć formularz służący do tworzenia nowego rekordu.

3 Na stronie edycji należy utworzyć nowy rekord i zapisać go, naciskając przycisk "Zapisz" albo "Zapisz i kontynuuj":

- W przypadku naciśnięcia przycisku "Zapisz", aplikacja Oracle CRM On Demand zapisze nowy rekord i przejdzie do strony szczegółów głównego rekordu.
- W przypadku naciśnięcia przycisku "Zapisz i kontynuuj", aplikacja Oracle CRM On Demand zapisze nowy rekord i przejdzie do strony szczegółów podrzędnego rekordu, co umożliwi powiązanie z podrzędnym rekordem dodatkowej zawartości, na przykład uwag i załączników.

  UWAGA: To przejście ma zastosowanie tylko w przypadku rekordów podrzędnych, z którymi można powiązać inne typy rekordów za pomocą sekcji informacji powiązanych. Przykładowo, przycisk "Zapisz i kontynuuj jest niedostępny" w przypadku załączników i uwag.

W obu przypadkach, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie powiąże nowy rekord z głównym rekordem.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak usunąć lub skasować powiązany rekord z sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu.

Jak usunąć lub skasować powiązany rekord

1 Wybrać rekord główny.

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych.

3 W wierszu rekordu, który ma zostać usunięty lub skasowany, z menu na poziomie rekordu wybrać jedną z poniższych opcji:

- **Usuwanie.** Powoduje usunięcie powiązania między rekordami bez kasowania żadnego z nich.
- **Kasowanie.** Powoduje skasowanie powiązanego rekordu. Skasowany rekord jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.

UWAGA: W przypadku, gdy okna wyszukiwania powiązań wielokrotnych są dostępne, możliwe jest usuwanie powiązanych rekordów poprzez kliknięcie opcji usuwania dla każdego z powiązanych rekordów w oknie wyszukiwania powiązań wielokrotnych.

Przykłady typów rekordów wiązanych z innymi typami rekordów

Poniższa tabela przedstawia niektóre typy rekordów, które można powiązać z innymi rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand. W kolumnie "Informacje" podano instrukcje dotyczące powiązania typu rekordu ze strony szczegółów rekordu głównego.

Typy rekordów, które można powiązać z wybranym rekordem, zależą od typu rekordu, nad którym pracuje użytkownik, a także od dostosowań dokonanych w aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkownika lub jego kierowników. Ponadto w określonych wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, lub w wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand dla konkretnych branż istnieje możliwość powiązania dodatkowych typów rekordów.

Typ rekordu	Informacje
Podmiot	**W aplikacji standardowej sekcja "Podmioty" jest dostępna na stronach szczegółów rekordów osób kontaktowych. Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:** Aby powiązać istniejący podmiot i śledzić rolę, jaką pełni w stosunku do osoby kontaktowej, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Na stronie "Dodawanie podmiotu" należy wybrać podmiot i rolę, jaką odgrywa on w stosunku do osoby kontaktowej, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli żądany podmiot nie istnieje, można go dodać, naciskając przycisk "Nowy" w oknie "Wyszukiwanie". Opis pól można znaleźć pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 329). Jeśli podmiot pełni więcej niż jedną rolę, należy w odpowiednim wierszu nacisnąć przycisk "Edytuj role", wybrać role i zapisać rekord.
Partnerzy podmiotu	**W aplikacji standardowej sekcja "Partnerzy podmiotu" jest dostępna na stronach szczegółów rekordów podmiotów. Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:** Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego partnera w przypadku danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321).
Powiązania podmiotu	Zob. Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 316).

Typ rekordu	Informacje
Podmiot - zespół	Zob. Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).
Kampanie	**Tylko z rekordów osób kontaktowych:** Aby powiązać kampanię, należy nacisnąć przycisk "Dodaj", wybrać kampanię i zapisać rekord. Opis pól można znaleźć pod hasłem Pola kampanii (na stronie 275).
Konkurenci	**W aplikacji standardowej sekcja "Konkurenci" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów i możliwości:** Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego konkurenta dla danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321).
Osoby kontaktowe	**W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" jest dostępna w przypadku rekordów działań (zadań i umówionych spotkań). Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:** Aby powiązać główną osobę kontaktową, należy nacisnąć przycisk "Edytuj" i powiązać osobę kontaktową. Aby powiązać dodatkowe osoby kontaktowe, należy przejść do sekcji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Dodaj" i powiązać rekordy osób kontaktowych. **W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów:** Aby powiązać nową osobę kontaktową, należy kliknąć łącze "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Na stronie "Lista osób kontaktowych" należy wybrać osobę kontaktową i nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli osoba kontaktowa, która ma być dodana, nie istnieje, można ją dodać, naciskając w oknie wyszukiwania przycisk "Nowe". Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 357). **W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" występuje na stronach szczegółów rekordów możliwości:** Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową z rekordem możliwości, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". W formularzu "Lista osób kontaktowych" należy zdefiniować rolę osoby kontaktowej przy zakupie i nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli osoba kontaktowa, która ma być dodana, nie istnieje, można ją dodać, naciskając w oknie wyszukiwania przycisk "Nowe". Opisy pól znajdują się pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 357). Rolę przy zakupie trzeba wybrać, aby określić obowiązki osoby kontaktowej w firmie oraz wpływ tej osoby na podejmowanie decyzji o

Typ rekordu	Informacje
	zakupach. Rola przy zakupie ma podstawowe znaczenie dla analizy ról kluczowych i zrozumienia polityki sprzedaży. **UWAGA:** Można powiązać tę samą osobę kontaktową z kilkoma możliwościami lub kilka osób kontaktowych z tą samą możliwością.
Powiązania osoby kontaktowej	Zob. Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi (na stronie 347).
Osoba kontaktowa - zespół	**Tylko z rekordów osób kontaktowych:** Aby rekord osoby kontaktowej był widoczny dla innych pracowników, należy nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników". W oknie "Dodawanie użytkownika zespołu ds. osoby kontaktowej" należy wybrać nazwę użytkownika i jego prawa dostępu do rekordu (w polu "Dostęp do osoby kontaktowej"), a następnie zapisać wprowadzone zmiany. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).
Namiary	**W aplikacji standardowej sekcja "Namiary" występuje na stronach szczegółów rekordów kampanii:** Aby powiązać nowy namiar, należy kliknąć łącze "Nowy", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja namiaru" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola namiarów (zob. "Pola namiaru" na stronie 297).

Typ rekordu	Informacje
Uwagi	**W aplikacji standardowej sekcja "Uwagi" występuje na stronach szczegółów w przypadku typów rekordów obsługujących funkcję uwag:** Aby powiązać nową uwagę, należy kliknąć łącze "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Uwaga" rekordu i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Dodawanie uwag (na stronie 170).
Otwarte działania	**W aplikacji standardowej sekcja "Otwarte działania" występuje na stronach szczegółów kilku typów rekordów:** Aby powiązać nowe umówione spotkanie lub zadanie, należy nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie" lub "Nowe zadanie" na pasku tytułu. Wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (zob. "Pola działań" na stronie 261). Z wybranym rekordem można powiązać kilka działań. Jeśli z działaniem jest związany czas, pojawia się ono na liście działań w kalendarzu. Użytkownicy, którzy mogą wyświetlać wybrany rekord, mogą również wyświetlać działania powiązane z tym rekordem, w tym działania należące do innych osób lub przydzielone innym osobom. Informacje na temat pracy z listami działań znajdują się pod hasłem Praca z listami działań (na stronie 228). **UWAGA:** W zależności od typu rekordu oraz układu strony szczegółów przydzielonego roli użytkownika przez administratora firmy w odniesieniu do danego typu rekordu, otwarte umówione spotkania i zadania powiązane z rekordem mogą być wyświetlane oddzielnie na stronach szczegółów rekordu oraz w sekcjach informacji powiązanych "Otwarte umówione spotkania" i "Otwarte zadania". Dodatkowo, w przypadku niektórych typów rekordów, w sekcji informacji powiązanych "Działania" pokazywane są działania otwarte i ukończone.
Możliwości	Aby powiązać nową możliwość, należy kliknąć łącze "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja możliwości" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola możliwości (na stronie 384). **UWAGA:** Aby powiązać możliwość z namiarem, należy przekształcić namiar powiązany z kampanią w możliwość. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 290).

Typ rekordu	Informacje
Partnerzy możliwości	**W aplikacji standardowej sekcja "Partnerzy możliwości" występuje na stronach szczegółów rekordów możliwości:** Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego partnera w przypadku danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości (na stronie 368).
Rekomendacja	Zob. Dodawanie rekomendacji (na stronie 350).
Powiązane rozwiązania	**W aplikacji standardowej sekcja "Powiązane rozwiązania" występuje na stronach szczegółów rekordów rozwiązań:** Aby dodać rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj rozwiązanie" i wybrać istniejące rozwiązanie w oknie "Wyszukiwanie". Można dodać dowolną liczbę rozwiązań. Rozwiązania można wiązać ze sobą nawzajem, jeśli mają wspólne informacje pokrewne lub dotyczą pokrewnego tematu. Aby utworzyć nowe rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Nowe", wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord. **UWAGA:** Powiązane zlecenia obsługi można przeglądać z poziomu strony szczegółów rozwiązania, ale trzeba je wiązać za pomocą strony szczegółów zlecenia obsługi.
Zlecenia SR	**W aplikacji standardowej sekcja "Zlecenia obsługi" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów i osób kontaktowych:** Aby powiązać nowe zlecenie obsługi, należy kliknąć łącze "Nowe", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja zlecenia obsługi" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola zlecenia obsługi (na stronie 479).
Rozwiązania	**W aplikacji standardowej sekcja "Rozwiązania" występuje na stronach szczegółów rekordów zleceń obsługi:** Aby powiązać rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". W oknie "Wyszukiwanie" można kliknąć łącze "ID rozwiązania", aby powiązać istniejące rozwiązanie, lub łącze "Nowe", aby utworzyć nowe rozwiązanie. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola rozwiązania (na stronie 490). **WSKAZÓWKA**: Przed utworzeniem nowych rozwiązań należy sprawdzić na stronie "Lista rozwiązań", czy dane rozwiązanie nie oczekuje na opublikowanie przez kierownika. W oknie "Wyszukiwanie" wyświetlane są wyłącznie rozwiązania oznaczone jako "Opublikowane", o statusie "Zatwierdzone".

Typ rekordu	Informacje
Zespół	**W aplikacji standardowej sekcja "Zespół" domyślnie nie występuje na żadnej stronie szczegółów rekordów, ale administrator firmy może dodać tę sekcję do określonych typów rekordów:** Aby umożliwić innym pracownikom przeglądanie tego rekordu, proszę kliknąć łącze "Dodaj użytkowników". W oknie "Dodawanie użytkowników zespołu" wybrać nazwę użytkownika. **UWAGA**: Jeśli właściciel rekordu należy do grupy (zdefiniowanej przez administratora firmy), członkowie grupy automatycznie pojawiają się w sekcji "Zespół - informacje powiązane". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).
Użytkownik	**W aplikacji standardowej sekcja "Użytkownik" domyślnie nie występuje na żadnej stronie szczegółów rekordów, ale administrator firmy może dodać tę sekcję do określonych typów rekordów:** Aby śledzić innego pracownika zaangażowanego w dane zadanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji "Użytkownicy" na stronie szczegółów zadań. W oknie "Wyszukiwanie" należy wybrać żądanego użytkownika. **UWAGA**: Inaczej niż w przypadku funkcji "Zespół", jeśli właściciel rekordu należy do grupy (zdefiniowanej przez administratora firmy), członkowie grupy nie pojawiają się automatycznie w sekcji "Użytkownik - informacje powiązane". Lista "Użytkownik" nie wpływa na widoczność rekordów; służy ona wyłącznie do celów śledzenia.

Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów

Pola w powiązanym rekordzie można aktualizować z rekordu głównego w następujący sposób:

- Edytując pola powiązanego rekordu bezpośrednio na stronie szczegółów rekordu głównego (o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej).

  W większości przypadków pola powiązanych rekordów można edytować ze strony szczegółów rekordu głównego. Ze strony szczegółów rekordu głównego nie można jednak edytować następujących typów pól w powiązanych rekordach:

  - Pola, które nie są wyświetlane na stronie szczegółów powiązanego rekordu
  - Obliczane pola, na przykład "Imię i nazwisko"
  - Pola, które na stronie edycji powiązanego rekordu są polami tylko do odczytu

Ponadto, jeśli ten sam rekord może się pojawiać dla więcej niż jednego rekordu głównego, można edytować pola stanowiące element relacji. Nie można jednak edytować pól, które należą wyłącznie do powiązanego rekordu. Na przykład w przypadku powiązanej z rekordem podmiotu liście zespołu ds. podmiotu można edytować pole "Rola w zespole", ponieważ to pole stanowi element relacji między podmiotem a członkiem zespołu. Nie można jednak edytować pól "Nazwisko" ani "Imię", ponieważ należą one do rekordu użytkownika będącego członkiem zespołu.

- Otwierając — ze strony szczegółów rekordu głównego — stronę edytowania powiązanego rekordu i aktualizując na niej pola.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak na stronie szczegółów rekordu głównego zaktualizować powiązany rekord.

Jak na stronie szczegółów rekordu głównego zaktualizować powiązany rekord

- Przewinąć stronę szczegółów rekordu głównego do odpowiedniej sekcji i odpowiednio zmodyfikować pola.

  UWAGA: Jeśli przewidziany do edycji rekord nie jest wyświetlany na stronie, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę", aby wyświetlić wszystkie powiązane rekordy danego typu, po czym edytować pola rekordu na stronie listy.

  Więcej informacji dotyczących miejscowej edycji pól jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak ze strony szczegółów rekordu głównego otworzyć powiązany rekord.

Jak ze strony szczegółów rekordu głównego otworzyć powiązany rekord

1. Przewinąć stronę szczegółów rekordu głównego do odpowiedniej sekcji.
2. Kliknąć na łączu "Edytuj" rekordu (jeśli jest dostępne) albo na nazwie powiązanego rekordu stanowiącej łącze.

   UWAGA: Jeśli przewidziany do edycji rekord nie jest wyświetlany na stronie, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę", aby wyświetlić wszystkie powiązane rekordy danego typu.

3. Gdy zostanie otwarta strona edycji lub szczegółów powiązanego rekordu, zaktualizować jego szczegóły.

   Więcej informacji dotyczących aktualizowania szczegółów rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

Strona "Ulubione rekordy"

Na stronie "Ulubione rekordy" wyświetlane są ulubione rekordy użytkownika. Aby uzyskać dostęp do strony "Ulubione rekordy", należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę" w sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności. Można posiadać do 100 ulubionych rekordów.

UWAGA: W przypadku gdy istnieje już 100 ulubionych rekordów i dodany zostanie kolejny rekord, wtedy ten rekord, który znajduje się wśród ulubionych najdłużej, zostanie usunięty z ulubionych, aby umożliwić dodanie nowego rekordu.

Na stronie "Ulubione rekordy" można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Zmienić kolejność rekordów	Na pasku tytułu "Ulubione rekordy" nacisnąć przycisk "Zarządzanie ulubionymi". Na stronie "Zarządzanie ulubionymi" zmienić odpowiednio kolejność rekordów. Rekordy będą pojawiać się w nowej kolejności na pasku czynności i na stronie "Ulubione rekordy".
Skasować rekord z listy ulubionych	W wierszu rekordu, który ma zostać skasowany, kliknąć na łączu "Kasuj".
Wyświetlić szczegóły rekordu	Kliknąć na nazwie rekordu w celu wyświetlenia strony szczegółów rekordu.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z listy rozwijanej "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Praca z listami

W przypadku wielu typów rekordów możliwe jest ograniczenie wyświetlanych rekordów przy użyciu list filtrowanych. Lista filtrowana prezentuje podzbiór rekordów spełniających kryteria wyznaczające listę.

Oracle CRM On Demand oferuje standardowe listy filtrowane dla wielu typów rekordów. Użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie listami publicznymi", mogą tworzyć niestandardowe listy filtrowane i udostępniać je innym użytkownikom. Administrator firmy może określić, które listy będą dostępne dla roli użytkownika. Użytkownik może także utworzyć dodatkowe niestandardowe listy filtrowane zwracające rekordy, z którymi zamierza pracować. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141). Spośród list dostępnych użytkownikowi w odniesieniu do danego typu rekordu poziomu głównego może on wybrać zestaw list wyświetlany na stronie startowej oraz w listach wyboru list. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów (na stronie 155).

Po wybraniu filtrowanej listy na stronie "Lista" rekordu zostaje otwarta lista rekordów, które spełniają kryteria listy. Możliwe jest określenie wyświetlania jednocześnie pierwszych 5, 10, 25, 50, 75 lub 100 rekordów na stronie. Wybrane ustawienie jest zachowywane na stronach list wszystkich typów rekordów do momentu wprowadzenia zmiany. Podczas przeglądania listy rekord, na którym zostanie zatrzymany wskaźnik myszy, zostaje wyróżniony przez zmianę koloru tła.

W zależności od konfiguracji firmy i konfiguracji w profilu użytkownika nagłówki kolumn na stronach Lista mogą zawsze pozostawać widoczne podczas przewijania w dół strony rekordów. Funkcję tę można włączać i wyłączać na poziomie firmy, ale ustawienie zamrażania nagłówka kolumn listy na poziomie firmy można zmieniać w profilu osobistym. Informacje na temat zmiany ustawienia "Zamrażanie nagłówka kolumn listy" w profilu osobistym znajdują się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów osobistych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand może korzystać tylko z jednej metody porządkowania do określania kolejności sortowania w ramach list. Metoda porządkowania została wybrana w celu zapewnienia najlepszego rozwiązania dla wszystkich języków. Może to jednak skutkować wyświetlaniem niektórych liter w błędnej kolejności w niektórych językach.

Co się dzieje w sytuacji, gdy jest więcej niż jedna strona rekordów?

Jeśli na liście znajduje się więcej rekordów niż można wyświetlić na jednej stronie:

- Klikając ikony nawigacji w górnej i dolnej części strony listy można przejść do kolejnej strony, poprzedniej strony lub do ostatniej strony listy.
- Po kliknięciu ikony przejścia do ostatniej strony listy widać, że jest ona całkowicie wypełniona rekordami, a ich liczba zależy od wybranej przez użytkownika liczby rekordów wyświetlanych na stronie listy.

  Na przykład lista może składać się łącznie z 60 rekordów, podczas gdy ustawione jest wyświetlanie 25 rekordów na stronie. Po kliknięciu ikony przejścia do ostatniej strony listy zostanie na niej wyświetlonych ostatnich 25 rekordów.
- Jeśli lista będzie przeglądana strona po stronie, na ostatniej z nich zostanie wyświetlona tylko pozostała liczba rekordów.

  Na przykład lista może składać się łącznie z 60 rekordów, podczas gdy ustawione jest wyświetlanie 25 rekordów na stronie. Zatem jeśli lista będzie przeglądana strona po stronie, to pierwsze dwie strony będą zawierały po 25 rekordów, a na ostatniej stronie zostanie wyświetlonych pozostałych 10 rekordów.

Zadania, które można wykonywać na stronach list

Na stronach list można:

- Sortować rekordy.
- Przeglądać jednocześnie kilka rekordów.
- Wyszukać rekord do sprawdzenia, skasowania lub aktualizacji.
- Aktualizować pola miejscowo na stronie "Lista", o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej.
- Otworzyć stronę szczegółów w okienku rekordu i aktualizować szczegóły rekordu bez opuszczania strony "Lista", jeśli okienko rekordu jest dostępne na tej stronie.
- Tworzyć nowe rekordy.
- Dodać listę do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności, klikając ikonę "Ulubione".
- Uszczegółowiać listę w obrębie strony listy, jeśli ikona przełączania okienka uszczegółowiania listy jest dostępna. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Uszczegółowianie list w obrębie stron list (na stronie 149).
- Służy do zmiany porządku kolumn na liście poprzez przeciągnięcie nagłówków kolumn w nową lokalizację i upuszczenie ich. Można opcjonalnie zapisać listę po zmianie porządku kolumn.

Informacje o zmianie kolejności kolumn na stronach list

Kolejność kolumn listy można zmieniać bezpośrednio na stronie listy. Po umieszczeniu kursora nad nagłówkiem kolumny pojawia się czterokierunkowa strzałka. Użytkownik może wtedy przeciągnąć kolumnę w nowe miejsce i upuścić ją. Jeśli do wyświetlenia na stronie przeglądarki dostępnych jest więcej kolumn, po przeciągnięciu nagłówka kolumny do krawędzi wyświetlanych kolumn strona zostanie automatycznie przewinięta tak, aby wyświetlone zostały dodatkowe kolumny. Zmieniona kolejność kolumn pozostanie zastosowana po wykonaniu przez użytkownika czynności powodujących odświeżenie strony, takich jak przeglądanie stron listy, sortowanie jej, używanie formantów wyszukiwania alfabetycznego i pól szybkiego filtrowania itd. Zmieniona kolejność pozostanie też zastosowana, gdy użytkownik otworzy stronę szczegółów jakiegoś rekordu z listy, a potem do niej powróci. Jednak po opuszczeniu listy i otworzeniu jej po raz kolejny kolumny wyświetlane są w pierwotnej kolejności, jeśli po zmianie kolejności kolumn lista nie została zapisana.

Używanie pól niestandardowych do sortowania list - informacje

Ze względu na wydajność, niektórych pól niestandardowych nie można użyć do sortowania list. Zastosowanie mają następujące ogólne reguły:

- Nie jest możliwe użycie poniższych typów pól niestandardowych do sortowania list dowolnego typu rekordów, z uwzględnieniem typu rekordów obiektów niestandardowych:
  - Pola wyboru
  - Pola łączy internetowych
  - Pola list wielokrotnego wyboru

  Jednak w przypadku danego typu rekordu mogą istnieć także inne typy pól niestandardowych, których nie można używać do sortowania list.
- W przypadku typów obiektów niestandardowych od 01 do 03 nie można używać do sortowania żadnego typu pól niestandardowych.

Czynności, które można wykonywać w odniesieniu do rekordów wymienionych na liście

Oprócz tego można użyć menu na poziomie rekordu (obok nazwy każdego rekordu), aby wykonać różne działania na wymienionych na liście rekordach, w tym na przykład:

- Otworzyć stronę edycji rekordu (wybierając opcję "Edytuj"), na której można edytować wszystkie pola rekordu.
- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu. Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Skasować rekord.

Jeśli na stronie wyświetlanych jest zbyt wiele rekordów, można przeprowadzić dalsze filtrowanie listy. Więcej informacji o metodach szybkiego filtrowania list znajduje się pod hasłem Filtrowanie list (na stronie 147).

Każda lista filtrowana jest właściwa dla konkretnego typu rekordów, takiego jak możliwości czy podmioty. Wszyscy pracownicy mogą tworzyć dla siebie listy filtrowane, lecz aby móc tworzyć listy publiczne, dostępne dla wszystkich użytkowników, muszą mieć przydzieloną odpowiednią rolę.

UWAGA: Lista utworzona przez użytkownika lub jego kierowników jest wyświetlana tylko w tym języku, w którym ją utworzono. Jeśli w aplikacji jest stosowane przełączanie się między językami, to lista ta nie zostanie

dodana do list w innych językach obsługiwanych przez aplikację. Jedynie domyślne listy filtrowane są wyświetlane we wszystkich językach. Na przykład, jeśli włoski kierownik utworzy nową listę, a niektórzy z członków jego zespołu korzystają z hiszpańskiej wersji produktu, to listy tej nie zobaczą.

Tworzenie zakładek dla stron list - informacje

W przypadku większości list, strony list mają taki sam adres URL. W związku z tym, gdy użytkownik utworzy zakładkę dla strony wewnątrz listy, użycie jej spowoduje otwarcie listy na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy (zazwyczaj jest to pierwsza strona listy). Gdy użytkownik skopiuje adres URL z pola adresu strony wewnątrz listy, a następnie wklei go w odpowiednim polu przeglądarki, lista otworzy się na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy.

Na przykład, gdy użytkownik otworzy listę klikając łącze na stronie startowej "Podmiot", lista otworzy się na pierwszej stronie. Jeśli następnie użytkownik przejdzie do trzeciej strony listy i utworzy zakładkę dla tej strony, zakładka ta będzie otwierać listę na pierwszej stronie (tzn. stronie otwartej przy pierwszym otwarciu listy).

Opcje zarządzania listami

Na stronach list (dla większości typów rekordów) jest dostępny przycisk "Menu" z niektórymi lub ze wszystkimi z następujących opcji:

- **Kasowanie wsadowe**. Umożliwia kasowanie wszystkich rekordów z listy, więcej informacji: Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190).
- **Wsadowy przydział rejestrów**. Umożliwia dodanie rekordów do rejestru lub usunięcie rekordów z rejestru (zob. Przydzielanie rekordów do rejestrów).
- **Eksportowanie listy** Eksportuje listę, umożliwiając zapisanie jej na komputerze użytkownika (zob. Eksportowanie rekordów z list (na stronie 157)).
- **Aktualizacja masowa**. Umożliwia jednoczesną aktualizację wielu rekordów (zob. Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 164)).
- **Planowanie wielu wizyt**. Umożliwia tworzenie planowanych wizyt u jednego lub większej liczby klientów (zob. Planowanie wielu wizyt (na stronie 241)).
- **Masowe tworzenie umówionych spotkań.** Umożliwia tworzenie umówionych spotkań dla co najmniej jednego podmiotu (zob. Tworzenie umówionych spotkań dla wielu podmiotów (na stronie 327)).
- **Liczba rekordów**. Służy do liczenia rekordów na liście. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Liczenie rekordów na listach (zob. "Zliczanie liczby rekordów na listach" na stronie 157).
- **Uszczegółowianie listy**. Umożliwia uszczegółowienie listy filtrowanej (zob. Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141)).

  UWAGA: Na stronach list dotyczących większości typów rekordów można także uszczegółowić listę bez opuszczania strony listy i opcjonalnie zapisać uszczegółowioną listę. Informacje o uszczegółowianiu list w obrębie stron list można znaleźć pod hasłem Uszczegółowianie list w obrębie stron list (na stronie 149).
- **Zapisywanie listy**. Służy do zapisywania listy. Umożliwia zapisanie listy - następuje przejście na stronę z opcjami zapisywania.

- **Wyświetlanie filtra listy**. Wyświetla kluczowe informacje dotyczące listy (zob. Strona "Wyświetlanie listy" (zob. "Strona "Lista widoków"" na stronie 154)). Dostęp do tej strony można także uzyskać, naciskając przycisk "Wyświetl" na stronie "Zarządzanie listami".
- **Tworzenie nowej listy**. Umożliwia utworzenie nowej listy filtrowanej (zob. Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141)).
- **Zarządzanie listami**. Umożliwia zarządzanie listami dla określonego typu rekordów, więcej informacji: Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 153).
- **Przywracanie wsadowe**. Informacje o przywracaniu skasowanej listy rekordów znaleźć można pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190).

Uzyskiwanie dostępu do opcji zarządzania listami

Sposób uzyskiwania dostępu do opcji zarządzania listami zależy od typu rekordów, jak pokazano w poniższej tabeli:

Typ rekordu	Kroki
Główne typy rekordów (na kartach)	1 Kliknąć kartę "Rekord" na górze strony. 2 W sekcji "Listy" kliknąć listę. 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję. Stronę "Nowa lista" można także wywołać w następujący sposób: 1 Kliknąć kartę "Rekord" na górze strony. 2 Na pasku tytułu "Lista" nacisnąć przycisk "Nowa". **UWAGA:** Listy operacji komunikacji są listami dotyczącym określonych typów działań. Dlatego do tworzenia list operacji komunikacji należy używać strony "Lista działań". Listy operacji komunikacji są dostępne, jeśli firma korzysta z telefonicznego centrum obsługi.
Działania	1 Kliknąć kartę "Kalendarz". 2 W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć łącze "Pokaż pełną listę". 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.
Alerty	1 Kliknąć kartę "Strona startowa". 2 W dolnej części sekcji "Alerty" strony "Moja strona startowa" kliknąć łącze "Pokaż pełną listę". 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.

Typ rekordu	Kroki
	UWAGA: W przypadku braku alertów łącze "Pokaż pełną listę" nie jest widoczne.
Załączniki	Dostępne tylko, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością - zarządzanie załącznikami i obrazami stron szczegółów". 1 Kliknąć łącze "Administracja" dostępne na górze każdej strony. 2 Kliknąć łącze "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć łącze "Zarządzanie załącznikami". 4 Na stronie "Zarządzanie załącznikami" nacisnąć przycisk "Utwórz nową listę".
Użytkownicy	Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami". 1 Kliknąć łącze "Administracja" dostępne na górze każdej strony. 2 Kliknąć łącze "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu". 3 Kliknąć łącze "Zarządzanie użytkownikami". 4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.
Kategorie produktów	Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością". 1 Kliknąć łącze "Administracja" dostępne na górze każdej strony. 2 Kliknąć łącze "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć łącze "Kategorie produktów". 4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.

Typ rekordu	Kroki
Produkty	Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością". 1 Kliknąć łącze "Administracja" dostępne na górze każdej strony. 2 Kliknąć łącze "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć łącze "Produkty". 4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.

Standardowe listy filtrowane

Opis standardowych list filtrowanych znajduje się w temacie "Praca ze stroną startową *typ rekordu*" dotyczącym określonego typu rekordu, na przykład:

- Praca ze stroną startową "Namiary" (zob. "Praca ze stroną startową "Namiary"" na stronie 283)
- Praca ze stroną startową "Podmiot" (zob. "Praca ze stroną startową "Podmiot"" na stronie 306)
- Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe" (zob. "Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"" na stronie 333)
- Praca ze stroną startową "Możliwość" (zob. "Praca ze stroną startową "Możliwość"" na stronie 364)
- Praca ze stroną startową "Zlecenie SR" (zob. "Praca ze stroną startową "Zlecenie obsługi"" na stronie 473)

Jak otworzyć listę

1 Kliknąć kartę "Rekord".

UWAGA: W przypadku list działań należy kliknąć kartę "Kalendarz", a następnie nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę" w sekcji "Otwarte zadania". Informacje na temat pracy z listami działań znajdują się pod hasłem Praca z listami działań (na stronie 228).

2 Z sekcji "Listy" strony startowej "Rekord", wybrać odpowiednią listę.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Okienko rekordu na stronach listy - informacje (na stronie 150)
- Korzystanie z okienka rekordu na stronach listy (na stronie 152)

Tworzenie i uszczegóławianie list

Podczas tworzenia lub uszczegóławiania listy rekordów rola użytkownika określa, które pola można przeszukiwać i wyświetlać w liście, w następujący sposób:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukiwać wszystkie pola wyszukiwania udostępnione przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.

  UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukać pole tylko w sytuacji, gdy spełnia ono jednocześnie obydwa poniższe kryteria:

  - Pole wyszukiwania jest dostępne w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.
  - Pole jest wyświetlane w układzie strony szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeżeli dla roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym z nich.

  UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zestawy pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

- W przypadku uszczegółowiania istniejącej listy niektóre pola kryteriów wyszukiwania na liście mogą być niedostępne w ramach roli użytkownika. Wszelkie ograniczone w ten sposób pola są wyświetlane na szaro i nie jest możliwa ich edycja. Przed uruchomieniem lub zapisaniem listy można usunąć ograniczone pola z kryteriów wyszukiwania. W przypadku próby uruchomienia lub zapisania listy bez usunięcia ograniczonych pól z kryteriów wyszukiwania, aplikacja Oracle CRM On Demand najpierw automatycznie usunie te pola.

UWAGA: Administrator firmy może zmienić zestawy pól dostępne dla roli użytkownika w układach wyszukiwania w dowolnym czasie. Jeśli administrator firmy usunie pole, które było wcześniej dostępne dla użytkownika do celów wyszukiwania, podczas następnej próby uszczegółowienia listy przez użytkownika przy pomocy filtra zawierającego to pole, nie będzie można zapisać listy z danym polem znajdującym się w filtrze. Jeśli użytkownik nie usunie danego pola z filtra, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie je usunie przed uruchomieniem lub zapisaniem listy.

Do określenia, które pola są wyświetlane na liście rekordów, służy rola użytkownika.

Służy ona także do określania, które pola mogą być wyświetlane na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie. Reguły są następujące:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wybrać dowolne pole w celu wyświetlenia go jako kolumny na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie.
- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wybrać do wyświetlenia jako kolumny na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie tylko te pola, które są wyświetlane w układzie strony szczegółów przydzielonym do roli użytkownika dot. danego

typu rekordów. Jeżeli w roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym takim układzie dot. danego typu rekordu.

Pola sortowania - informacje

Można określić początkowy porządek sortowania rekordów zwracanych na liście. Można wybrać maksymalnie trzy pola sortowania. Na przykład na liście osób kontaktowych można wybrać opcję sortowania listy według nazwiska, następnie według imienia i według działu. W każdym z tych trzech pól sortowania można określić, czy rekordy mają być sortowane w porządku rosnącym czy malejącym.

Po wybraniu pierwszego pola sortowania tylko pola sortowania, które przechowywane są bezpośrednio w tym samym rekordzie jako pierwsze pole sortowania będą dostępne do wyboru jako drugie i trzecie pola sortowania. Na przykład w przypadku wyszukiwania osób kontaktowych można wybrać pole "Imię" jako pierwsze pole sortowania. W tej sytuacji tylko pozostałe pola sortowania, które przechowywane są bezpośrednio w rekordzie osoby kontaktowej, są dostępne do wyboru jako drugie i trzecie pola sortowania. Pola przechowywane w innych rekordach (np. pole "Podmiot" przechowywane w rekordzie podmiotu) są niedostępne.

UWAGA: Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do zarządzania prywatnymi listami, można uzyskać dostęp do prywatnych list innych użytkowników i je edytować. Zazwyczaj uprawnienie do zarządzania listami prywatnymi przyznawane jest wyłącznie administratorom. Więcej informacji o uwagach mających zastosowanie do edytowania prywatnych list innych użytkowników można znaleźć pod hasłem Edytowanie prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników - informacje (na stronie 147).

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania listy.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z konfigurowanymi kryteriami. Można przejść najpierw do strony edycji rekordu i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie w takiej postaci, w jakiej są używane w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przeciwnym razie lista filtrowana może nie obejmować właściwych rekordów. Innym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. W przypadku wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie wartości z list rozwijanych.

Jak skonfigurować listę?

1 Utworzyć nową listę lub przejść do istniejącej listy na stronie "Uszczegóławianie listy".

W przypadku większości typów rekordów na stronie "Lista" znajduje się przycisk "Menu", zawierający opcje tworzenia nowej listy i uszczegóławiania listy już istniejącej. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

UWAGA: Na stronach list dotyczących większości typów rekordów można także uszczegółowić listę bez opuszczania strony listy i opcjonalnie zapisać uszczegółowioną listę. Informacje o uszczegółowianiu list w obrębie stron list można znaleźć pod hasłem Uszczegółowianie list w obrębie stron list (na stronie 149).

2 Na stronie "Nowa lista" lub "Uszczegóławianie listy" w sekcji "Szukaj w" wybrać jedną z następujących opcji:

- Zestaw rekordów
- Rejestr

UWAGA: Sekcja "Szukaj w" nie jest wyświetlana w przypadku typów rekordów nieposiadających właścicieli, np. typów rekordów "Produkt" i "Użytkownik". Opcja "Rejestr" jest dostępna w sekcji "Szukaj w", tylko jeśli funkcja "Rejestr" została włączona dla firmy.

3 Jeśli wybrano opcję "Zestaw rekordów", z listy w polu "Zestaw rekordów" wybrać jedną z następujących pozycji:

- **Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć.** Uwzględniane są rekordy, do których użytkownik ma co najmniej prawo dostępu "Wyświetlanie", wynikające z hierarchii zależności służbowych, poziomu dostępu przypisanego do roli i poziomu dostępu do współużytkowanych rekordów.
- **Wszystkie rekordy, których jestem właścicielem.**
- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę**. Zawiera wyłącznie rekordy na przefiltrowanych listach, do których mają zastosowanie następujące reguły:
  - Bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu.
  - Rekordy zostały bieżącemu użytkownikowi udostępnione przez właściciela za pomocą funkcji "Zespół".
  - Rekordy zostały użytkownikowi udostępnione za pomocą funkcji przypisania grupowego dla podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości oraz portfeli.
- **Wszystkie rekordy, których właścicielem jestem ja lub moi podwładni**.
- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę ja lub moi podwładni**.
- **Mój rejestr domyślny**. Ustawienia domyślne selektora rejestru, zdefiniowane przez firmowego administratora.

4 Jeśli wybrano opcję "Rejestr", w selektorze rejestru wybrać rejestr, użytkownika lub delegowaną osobę.

Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z selektora rejestru (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 111).

5 W sekcji "Wybór uwzględniania wielkości liter" zaznaczyć (jeśli trzeba) pole wyboru "Bez uwzgl. wielkości liter".

Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że w wyszukiwaniu w określonych polach nie uwzględnia się wielkości liter. Pola te są w sekcji wprowadzania kryteriów wyszukiwania wyświetlane z użyciem niebieskiej czcionki.

6 W sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" wykonać następujące czynności:

a (Opcjonalne). W przypadku uszczegółowiania istniejącego filtra listy zawierającego pole wyszukiwania niedostępne w roli użytkownika, należy usunąć to pole z listy, klikając ikonę "X" obok wiersza pola.

Jeżeli pole wyszukiwania w filtrze listy jest niedostępne w roli użytkownika, jest ono wyświetlane na szaro, nie jest możliwa jego edycja, a obok pola pojawia się ikona "X". Ograniczone pola można usunąć z filtra listy. W przypadku próby uruchomienia lub zapisania listy bez usunięcia ograniczonych pól z filtra, aplikacja Oracle CRM On Demand najpierw automatycznie usunie te pola.

b Z listy "Pole" wybrać odpowiednie pole.

Pola są wstępnie wypełniane przy użyciu pól wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego typu rekordu.

UWAGA: Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu, nie można określić kryteriów wyszukiwania dot. listy rekordów tego typu.

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól wyszukiwania kolorem szarym. Jeśli kryteria wyszukiwania obejmują pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

UWAGA: W polach wyświetlanych przy użyciu purpurowej czcionki w sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" nigdy nie uwzględnia się wielkości liter, niezależnie od ustawienia pola wyboru "Bez uwzględnienia wielkości liter". Pola te nie są zoptymalizowane pod kątem szybkiego wyszukiwania.

Jeśli na liście rozwijanej nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać odpowiednie z przedstawionych w poniższej tabeli lub pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.

UWAGA: Pola wymienione w tej tabeli mogą mieć zastosowanie tylko do niektórych krajów lub ustawień lokalnych.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Japonia)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Japonia)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

c Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.

Jeśli lista jest uszczegółowiana, pola są już wypełnione kryteriami, które można precyzować.

Informacje o korzystaniu z warunków filtrowania są dostępne pod hasłem Warunki filtrowania - informacje (na stronie 81).

WSKAZÓWKA: Aby utworzyć listę zleceń SR niemających właściciela, należy wybrać pole "ID właściciela", warunek filtrowania "Równe" i pozostawić pustą wartość. W analogiczny sposób można także tworzyć inne listy z atrybutami pustymi lub mającymi wartość Null.

OSTRZEŻENIE: Wprowadzając wartości filtrujące, należy przestrzegać reguł opisanych pod hasłem Wartości filtrujące - informacje (zob. "Wartości filtrowania - informacje" na stronie 87). W przeciwnym razie na liście mogą nie zostać uwzględnione właściwe rekordy.

Przykłady

Podmioty: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę podmiotów z Kanady, których przychód roczny przekracza 100 000 000,00 $, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Przychód roczny	Większe niż	100000000	AND
Kraj	Równe	Kanada	

Namiary: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę namiarów, z których potencjalny przychód roczny przekracza 100 000 000,00 $, zaś ocena wynosi A lub B, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Potencjalny przychód	Większe niż	100000	AND
Ocena	Mniejsze niż	C	

7 W sekcji "Wyświetlanie kolumn" wybrać pola, które w wynikach wyszukiwania mają być wyświetlane jako kolumny, przenosząc je z listy "Dostępne pola" na listę "Wybrane pola". Kolejność wybranych pól można zmienić za pomocą przycisku ze strzałką w górę lub w dół.

WSKAZÓWKA: Po zwróceniu listy rekordów można szybko zmienić porządek kolumn na liście, przeciągając nagłówki kolumn w nową lokalizację i upuszczając je. Można opcjonalnie zapisać listę po zmianie porządku kolumn.

8 W sekcji "Porządek sortowania" należy określić wymagane początkowe pole sortowania i porządek sortowania w następujący sposób:

a Z listy rozwijanej "Sortuj wg" wybrać pierwsze pole sortowania, a następnie określić porządek sortowania, klikając opcję "Rosnąco" lub "Malejąco".

b Wybrać drugie i trzecie pole sortowania, w zależności od potrzeb, a następnie określić porządek sortowania w tych polach.

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól sortowania kolorem szarym. Jeśli jako pole sortowania wybrano pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

UWAGA: Nie można tu wybrać na pole sortujące pola będącego polem wyboru. Po utworzeniu listy można jednak kliknąć nagłówek kolumny, aby posortować pola według wartości z pola wyboru.

9 (Opcjonalne) Aby zobaczyć wyniki użycia kryteriów wyszukiwania bez zapisywania listy, nacisnąć przycisk "Uruchom".

Zostaje wyświetlona strona "Lista" z wynikami uzyskanymi dla użytych kryteriów wyszukiwania. Można następnie nacisnąć przycisk "Menu" (na pasku tytułu), po czym, w celu zapisania listy, wybrać polecenie "Zapisz listę" lub "Uszczegóławianie listy".

10 Nacisnąć przycisk "Zapisz", po czym wypełnić pola w sekcji "Opcje zapisywania":

Pole	Komentarz
Nazwa listy	Wpisać nazwę listy (maksymalnie 50 znaków). W nazwie listy można stosować dowolne symbole i znaki przestankowe z wyjątkiem znaków cudzysłowu (""). Utworzone listy są ustawione rosnąco według kodu ASCII, co oznacza, że w porządku sortowania uwzględniana jest wielkość liter. Wszystkie nazwy list rozpoczynające się wielką literą występują przed nazwami rozpoczynającymi się małą literą.
Opis	Wprowadzić opis (maksymalnie 251 znaków).
Dostępność listy	Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie listami publicznymi", należy wybrać jedną z następujących opcji: ■ **Prywatna.** Lista będzie dostępna tylko dla użytkownika oraz innych użytkowników, którzy w swojej roli posiadają uprawnienie "Zarządzanie prywatnymi listami". ■ **Publiczna.** Lista będzie dostępna dla wszystkich pracowników. Listy publiczne występują na stronie startowej rekordów, dostępnej dla wszystkich pracowników firmy. ■ **Zależna od roli.** Lista będzie dostępna tylko dla użytkowników mających nadaną określoną rolę.

1 Nacisnąć przycisk "Zapisz i uruchom".

Utworzona filtrowana lista pojawia się na rozwijanej liście, która jest dostępna na pasku tytułu tej strony, a także w sekcji "Listy" strony startowej rekordów.

WSKAZÓWKA: Jeżeli pojawi się komunikat informujący o tym, że upłynął limit czasu zlecenia dot. listy, należy dokonać dalszego uszczegółowienia kryteriów listy i spróbować ponownie. Więcej informacji na temat optymalizacji wyszukiwań i list znajduje się na stronie centrum szkoleń i asysty, do której dostęp można uzyskać, klikając łącze globalne "Szkolenia i asysta" znajdujące się w górnej części stron w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Edytowanie prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników - informacje

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do zarządzania prywatnymi listami, można uzyskać dostęp do prywatnych list innych użytkowników i je edytować za pośrednictwem strony "Zarządzanie listami" odnoszącej się do danego typu rekordu. Stronę "Zarządzanie listami" można otworzyć, klikając łącze "Zarządzanie listami" na stronie startowej danego typu rekordu lub wybierając opcję "Zarządzanie listami" dostępną po naciśnięciu przycisku menu na stronie listy danego typu rekordu. Więcej informacji o stronie "Zarządzanie listami" znajduje się pod hasłem Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 153).

Podczas edytowania prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników mają zastosowanie następujące uwagi:

- Na stronie "Zarządzanie listami" można uzyskać dostęp do prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników w odniesieniu do danego typu rekordu w bieżącym języku użytkownika. W przypadku zamiaru edytowania prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników w innym języku należy zmienić ustawienia na ten język. Informacje na temat zmieniania języka są dostępne pod hasłem Zmienianie ustawienia języka (zob. "Zmienianie swojego ustawienia języka" na stronie 951).
- Zaleca się, aby skonfigurować również rolę użytkownika tak, aby wszystkie pola wyszukiwania dostępne dla innych użytkowników danego typu rekordu były także dostępne dla bieżącego użytkownika. W przeciwnym razie pomyślna edycja niektórych list może okazać się niemożliwa. W przypadku próby edycji listy, która zawiera pole wyszukiwania niedostępne dla użytkownika, następują poniższe zdarzenia:
  - Pole jest wyświetlane na szaro i nie jest możliwa jego edycja.
  - Po zapisaniu listy aplikacja Oracle CRM On Demand spowoduje automatyczne usunięcie pola z kryteriów wyszukiwania.
- Jeśli użytkownik zamierza dodać pole wyszukiwania do definicji listy, należy upewnić się, że właściciel listy posiada konieczne uprawnienia dostępu do tego pola. Informacje na temat sposobu określania dostępu do pól na listach są dostępne pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).
- Jeśli użytkownik zamierza wybrać rejestr na potrzeby wyszukiwania, należy upewnić się, że właściciel listy ma dostęp do tego rejestru.
- Po zapisaniu i uruchomieniu listy zwracana lista rekordów zależy od tego, które rekordy są widoczne dla użytkownika, a nie od tego, które rekordy są widoczne dla właściciela listy.

Filtrowanie list

Na stronie "Lista" można szybko przefiltrować rekordy na liście, stosując jedną z dwóch następujących metod:

- Użycie formantów wyszukiwania alfabetycznego w celu przeprowadzenia filtrowania według określonej kolumny

  UWAGA: Formanty wyszukiwania alfabetycznego są niedostępne w przypadku następujących języków użytkownika: koreański, japoński, chiński uproszczony i tradycyjny.
- Korzystanie z pól "Szybkie filtrowanie"

Domyślnie na stronach list wyświetlane są formanty wyszukiwania alfabetycznego (jeśli są dostępne), ale można kliknąć ikonę przełączania filtra, aby wyświetlić pola "Szybkie filtrowanie". Aby ponownie przełączyć się

do formantów wyszukiwania alfabetycznego, można kliknąć na ikonie "ABC". Wyświetlane formanty wyszukiwania są zachowywane między różnymi sesjami.

UWAGA: Formanty wyszukiwania alfabetycznego i pola szybkiego filtrowania, z których użytkownik zwykle korzysta do filtrowania listy, są niedostępne, gdy okienko rekordu jest otwarte. Aby móc filtrować listę, należy zamknąć okienko rekordu.Informacje o okienku rekordu można znaleźć pod hasłami Okienko rekordu na stronach listy - informacje (na stronie 150) i Korzystanie z okienka rekordu na stronach listy (na stronie 152).

Ponadto można ograniczyć liczbę przeszukiwanych rekordów, wybierając rejestr lub użytkownika za pomocą selektora rejestru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Korzystanie z selektora rejestru (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 111).

W celu bardziej zaawansowanego filtrowania można uszczegółowić kryteria listy. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Uszczegółowianie list w obrębie stron listy (zob. "Uszczegółowianie list w obrębie stron list" na stronie 149) i Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).

Wyszukiwanie alfabetyczne

Strzałka obok nagłówka kolumny na liście wskazuje, że kolumna jest używana do sortowania i filtrowania listy. Strzałka informuje także o tym, czy lista jest sortowana w porządku rosnącym czy malejącym. Można zmienić kolumnę używaną do sortowania i filtrowania listy. W tym celu należy kliknąć nagłówek kolumny, która ma być używana.

Jeśli formanty wyszukiwania alfabetycznego są dostępne, można wykonać następujące czynności:

- Kliknąć jedną z liter na pasku "Alfa", aby wyświetlić tylko te rekordy, które rozpoczynają się od danej litery.
- Wprowadzić znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby przeprowadzić filtrowanie listy, dzięki czemu wyświetlane będą tylko rekordy zaczynające się od określonych znaków. Można używać wieloznaczników; zob. Wartości filtrujące — informacje podstawowe (zob. "Wartości filtrowania - informacje" na stronie 87).

Funkcja wyszukiwania alfabetycznego nie uwzględnia wielkości liter i nie wpływa na kryteria wyszukiwania "Uszczegółowianie listy".

Zdarza się, że pasek "Alfa" nie jest aktywny - jego znaki nie są hiperłączami, ponieważ domyślny porządek sortowania jest oparty na kolumnie, której nie obsługuje pasek "Alfa". Na przykład domyślny porządek sortowania dla strony "Pozycje skasowane" jest oparty na kolumnie "Typ", która nie podlega sortowaniu. Dlatego pasek "Alfa" nie jest aktywny. Kliknięcie nagłówka kolumny "Nazwa" powoduje, że dane są sortowane, a pasek "Alfa" zostaje uaktywniony.

Pola szybkiego filtrowania

Przy użyciu pól "Szybkie filtrowanie" można przefiltrować listę w celu wyświetlenia rekordów, w których wybrane pole spełnia określone kryteria filtrowania.

W polach na stronie listy, w sekcji "Pokaż wyniki, gdzie", należy wybrać lub wprowadzić wartości w kolejności od lewej do prawej w celu określenia odpowiednio pola wyszukiwania, warunku filtrowania i wartości filtrujących (jeśli warunek filtrowania wymaga podania wartości). Wartości dostępne na liście warunków filtrowania zmieniają się w zależności od wyboru dokonanego w polu wyszukiwania. Informacje o warunkach filtrowania znajdują się pod hasłem Warunki filtrowania — informacje (zob. "Warunki filtrowania - informacje" na stronie 81).

Pole wartości filtrującej zmienia się odpowiednio do typu pola. Jeśli na przykład użytkownik chce wybrać datę, jest wyświetlana ikona kalendarza, a jeśli chce określić numer telefonu, jest wyświetlana ikona telefonu. Pole wartości filtrującej jest ukryte, jeśli dany warunek filtrowania nie wymaga żadnej wartości. W przypadku pól zawierających tekst i numery telefonów można używać wieloznaczników; zob. Wartości filtrujące — informacje podstawowe (zob. "Wartości filtrowania - informacje" na stronie 87).

Na potrzeby filtrowania listy rekordów można użyć dowolnego z pól udostępnionych w roli użytkownika przez administratora firmy jako pola wyszukiwania w układzie wyszukiwania dot. danego typu rekordu. Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól tego rodzaju, nie można korzystać z pól "Szybkie filtrowanie".

UWAGA: Jeżeli kryteria wyszukiwania listy rekordów, która ma być filtrowana, zawierają pole niebędące jednym z pól wyszukiwania zdefiniowanych w układzie wyszukiwania dot. danego typu rekordu dla roli użytkownika, nie można skorzystać z pól "Szybkie filtrowanie".

Wyszukiwania w polach szybkiego wyszukiwania nie mają wpływu na kryteria wyszukiwania "Uszczegóławianie listy". Ponadto wyszukiwania w polach szybkiego filtrowania w przypadku większości pól przeprowadzane są z uwzględnieniem wielkości liter. Jednak w przypadku niektórych pól zawsze mamy do czynienia z uwzględnianiem wielkości liter. Tekst w takich polach ma kolor purpurowy.

WSKAZÓWKA: Podczas pracy z listą można ją uszczegółowić w taki sposób, aby wyszukiwanie w niektórych polach dodatkowych odbywało się z uwzględnieniem wielkości liter. Po zaznaczeniu pola wyboru "Bez uwzględniania wielkości liter" na stronie "Uszczegółowianie listy" i po uruchomieniu listy z tej strony, pola stające się polami nieuwzględniającymi wielkości liter są oznaczane niebieskim tekstem w polach "Szybkie filtrowanie". Po opuszczeniu listy i ponownym jej otwarciu wyszukiwanie we wszystkich polach listy znów będzie przeprowadzane z uwzględnieniem wielkości liter, z wyjątkiem pól oznaczonych purpurowym tekstem. W przypadku prywatnych list niestandardowych oraz publicznych list niestandardowych utworzonych przez użytkownika można zaznaczyć pole wyboru "Bez uwzględniania wielkości liter" i zapisać daną listę. W ten sposób w określonych polach wielkość liter nie będzie uwzględniana na stałe.

Aby użyć pól "Szybkie filtrowanie" w celu filtrowania listy, należy:

1. Wybrać pole z listy rozwijanej znajdującej się na prawo od etykiety "Pokaż wyniki, gdzie".
2. Wybrać warunek z listy rozwijanej warunków filtrowania.
3. W razie potrzeby wybrać wartość z listy rozwijanej wartości filtrujących.
4. Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Uszczegółowianie list w obrębie stron list

Na wielu stronach list można otworzyć okienko "Uszczegółowianie listy" w obrębie strony listy, a następnie zmienić kryteria wyszukiwania dotyczące listy bez opuszczania strony listy. Można także zmienić zestaw pól wyświetlanych na stronie listy.

Jak uszczegółowić listę w obrębie strony listy

1 Na stronie listy kliknąć ikonę "Przełączanie okienka uszczegółowiania listy":

2 W okienku "Uszczegółowianie listy" zmienić kryteria wyszukiwania, pola do wyświetlania i porządek sortowania zgodnie z wymaganiami.

Więcej informacji na temat uszczegółowiania list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).

3 Nacisnąć przycisk "Uruchom", aby odświeżyć listę rekordów.

4 Aby zamknąć okienko uszczegółowiania listy, należy ponownie kliknąć ikonę "Przełączanie okienka uszczegółowiania listy".

Uszczegółowianie list w obrębie stron list podlega następującym zasadom:

- Przycisk "Zapisz" nie jest dostępny w okienku "Uszczegóławianie listy". Aby zapisać uszczegółowioną listę po uruchomieniu jej, należy wybrać opcję "Zapisz listę" przy użyciu przycisku "Menu" na pasku tytułowym strony listy.
- Nie można zmienić wyszukiwanego typu rekordu. Aby wyszukać rekord innego typu, należy otworzyć istniejącą listę rekordów danego typu albo przeprowadzić nowe wyszukiwanie, na przykład naciskając przycisk "Zaawansowane" w sekcji "Wyszukiwanie" paska czynności.
- Poniższe funkcje są niedostępne na stronie listy, kiedy okienko "Uszczegółowianie listy " jest otwarte w obrębie strony:
  - Pola szybkiego filtra.
  - Selektor rejestrów. Można jednak wybrać rejestr w okienku "Uszczegółowianie listy".

Okienko rekordu na stronach listy - informacje

Na wielu stronach listy można otworzyć rekord w okienku bez opuszczania strony "Lista". W okienku rekordu można wykonywać działania dotyczące danego rekordu pod warunkiem posiadania wymaganych uprawnień dostępu. Użytkownik może na przykład wykonać następujące czynności:

- Wyświetlanie szczegółów rekordu.
- Wyświetlanie sekcji powiązanych informacji dotyczących rekordu.
- Edycja pól w rekordzie i sekcjach powiązanych informacji na stronie szczegółów, o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej.
- Podgląd połączonych rekordów przy użyciu funkcji podglądu rekordów.
- Kasowanie rekordu.

Funkcja okienka rekordu jest dostępna w większości list rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand. W niektórych listach okienko rekordu nie jest obsługiwane. Jeśli okienko rekordu jest obsługiwane w danej liście oraz jeśli zawiera ona co najmniej jeden rekord, ikona przełączania okienka rekordu jest widoczna po prawej stronie paska tytułu na stronie "Lista":

Jeśli okienko rekordu nie jest obsługiwane w danej liście, ikona jego przełączania nie jest dostępna na stronie "Lista".

UWAGA: Okienko rekordu nie jest obsługiwane w żadnej z list, do których dostęp uzyskuje się z poziomu stron administracyjnych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Zasady dotyczące pracy w okienku rekordu

Praca w okienku rekordu podlega następującym zasadom:

- **Niestandardowy kod i niestandardowe aplety internetowe.** Administrator może użyć niestandardowego kodu i niestandardowych dodatków nagłówka HTML w celu dostosowania stron w aplikacji Oracle CRM On Demand. Administrator może na przykład dodać do strony szczegółów rekordu niestandardowy przycisk lub niestandardowy aplet internetowy zawierający niestandardowy kod. W niektórych przypadkach takie dostosowania mogą nie działać zgodnie z oczekiwaniami podczas pracy z rekordem w okienku.
- **Aktualizowanie i odświeżanie rekordu w okienku.** Jeśli inny użytkownik zaktualizuje rekord w czasie, gdy bieżący użytkownik ma otwarty ten rekord w okienku, przy próbie aktualizacji rekordu w okienku pojawi się komunikat. W takim przypadku należy odświeżyć rekord w okienku, ponownie klikając jego wiersz w sekcji listy na stronie.
- **Kasowanie rekordów w okienku.** W wyniku skasowania rekordu w okienku zostanie ono zamknięte. Lista zostanie odświeżona, a skasowany rekord nie będzie już na niej dostępny.
- **Czynności powodujące opuszczenie strony "Lista".** Nowa strona zostanie otwarta, jeśli w okienku rekordu użytkownik kliknie łącze otwierające kolejną stronę w aplikacji Oracle CRM On Demand (np. łącze "Pokaż pełną listę" w sekcji powiązanych informacji) lub przycisk służący do wykonania czynności takiej jak tworzenie nowego rekordu. Nowa strona zastąpi stronę "Lista". Aby powrócić do listy, można skorzystać z łącza "Wstecz".
- **Nawigacja listy i edycja miejscowa.** Sekcja listy na stronie podlega następującym zasadom:
  - Ikony nawigacji znajdujące się w górnej lub dolnej części sekcji listy, umożliwiające przejście do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony listy, są dostępne, gdy okienko rekordu jest otwarte. Jeżeli jednak dany rekord jest otwarty w okienku, a użytkownik przejdzie do innej strony listy, rekord zostanie zamknięty. Okienko rekordu pozostanie otwarte.
  - Nie można dokonywać edycji miejscowej pól w sekcji listy na stronie, gdy okienko rekordu jest otwarte.
  - Formanty wyszukiwania alfabetycznego i pola szybkiego filtrowania, z których użytkownik zwykle korzysta do filtrowania listy, są niedostępne, gdy okienko rekordu jest otwarte. Aby móc filtrować listę, należy zamknąć okienko rekordu.

- Nie można sortować listy na stronie, gdy okienko rekordu jest otwarte. Aby móc sortować listę, należy zamknąć okienko rekordu.
- Nie można zmieniać liczby rekordów wyświetlanych na stronie "Lista", gdy okienko rekordu jest otwarte. Aby móc zmienić tę liczbę, należy zamknąć okienko rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Korzystanie z okienka rekordu na stronach listy (na stronie 152)

Korzystanie z okienka rekordu na stronach listy

W tym temacie opisano otwieranie i pracę z rekordami w okienku rekordu na stronach listy.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób otwierania okienka rekordu na stronie "Lista".

Jak otworzyć okienko rekordu na stronie listy

- Kliknąć ikonę przełączania okienka rekordu:

  Okienko rekordu zostanie otwarte. Pierwsza kolumna listy pozostanie widoczna w sekcji listy na stronie.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób otwierania rekordu w okienku.

Jak otworzyć rekord w okienku na stronie listy

- W sekcji listy na stronie kliknąć wiersz rekordu, który ma zostać otwarty w okienku.

  Rekord zostanie otwarty w okienku. W sekcji listy na stronie pierwsza kolumna listy pozostanie widoczna, a wiersz otwartego rekordu zostanie wyróżniony.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób wyświetlania innej kolumny w sekcji listy na stronie, gdy okienko rekordu jest otwarte.

Jak wyświetlić inną kolumnę listy w sekcji listy na stronie

- W nagłówku listy kliknąć ikonę "Wybór kolumny do wyświetlenia" (strzałka w dół otoczona kółkiem), a następnie wybrać nazwę kolumny do wyświetlenia.

  Wybrana kolumna pojawi się w sekcji listy na stronie. Wiersz rekordu aktualnie otwartego w okienku będzie wyróżniony na liście.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób zamykania okienka rekordu.

Jak zamknąć okienko rekordu

- Kliknąć ikonę przełączania okienka rekordu.

  Okienko rekordu zostanie zamknięte. Strona listy pozostanie otwarta.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Okienko rekordu na stronach listy - informacje (na stronie 150)

Strona "Zarządzanie listami"

Strona "Zarządzanie listami" zawiera filtrowane listy, do których użytkownik ma dostęp w odniesieniu do określonego typu rekordu. Przy poszczególnych listach na stronie podany jest typ listy (publiczna, prywatna, systemowa lub zależna od roli), nazwa użytkownika, który utworzył listę, nazwa użytkownika, który zmodyfikował listę jako ostatni, oraz data, z którą lista została ostatnio zmodyfikowana.

Zestaw wyświetlanych list można filtrować. Na liście rozwijanej dostępnej na stronie "Zarządzanie listami" dostępne są następujące predefiniowane zestawy list:

- **Wszystkie listy.** Wszystkie listy, do których użytkownik ma dostęp w odniesieniu do danego typu rekordu. Ten zestaw list jest pokazywany przy pierwszym otwarciu strony.
- **Moje listy.**Listy utworzone przez użytkownika w odniesieniu do danego typu rekordu, w tym listy prywatne oraz publiczne i zależne od roli.
- **Listy systemowe.** Listy dostępne w odniesieniu do danego typu rekordu w standardowej aplikacji.
- **Listy w kolejności list użytkownika.** Listy widoczne dla użytkownika na liście wyboru list na stronach listy i w zestawie predefiniowanych list w oknach wyszukiwania dotyczących określonego typu rekordu.
- **Listy zależne od roli.** Listy zależne od roli, do których użytkownik ma dostęp w odniesieniu do danego typu rekordu.
- **Listy publiczne.**Listy publiczne utworzone w odniesieniu do danego typu rekordu.
- **Listy prywatne.** Listy prywatne utworzone przez użytkownika i innych użytkowników w odniesieniu do danego typu rekordu w bieżącym języku użytkownika.

  Predefiniowany zestaw list jest dostępny, tylko jeśli rola użytkownika ma uprawnienie do zarządzania prywatnymi listami. Zazwyczaj uprawnienie do zarządzania listami prywatnymi przyznawane jest wyłącznie administratorom. Więcej informacji o uwagach mających zastosowanie do edytowania prywatnych list innych użytkowników można znaleźć pod hasłem Edytowanie prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników - informacje (na stronie 147).

UWAGA: W odniesieniu do jednego typu rekordu może istnieć wiele list o tej samej nazwie. Na przykład można utworzyć listę prywatną mającą taką samą nazwę, jak istniejąca lista publiczna lub zależna od roli w odniesieniu do danego typu rekordu. W takim przypadku obie listy o tej samej nazwie są pokazywane przy wyświetlaniu wszystkich list odnoszących się do danego typu rekordu na stronie "Zarządzanie listami". Podobnie wielu użytkowników może utworzyć listy prywatne o tej samej nazwie. Dlatego jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do zarządzania prywatnymi listami, strona "Zarządzanie listami" może zawierać wiele list prywatnych o tej samej nazwie, ale utworzonych przez różnych użytkowników.

W przypadku niektórych predefiniowanych zestawów list można użyć pól szybkiego filtra w celu uszczegółowienia zestawu list.

UWAGA: Stronę "Zarządzanie listami" można otworzyć, klikając łącze "Zarządzanie listami" na stronie startowej danego typu rekordu lub wybierając opcję "Zarządzanie listami" dostępną po naciśnięciu przycisku menu na stronie listy danego typu rekordu. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami ze stron list znajduje się pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

Na stronie "Zarządzanie listami" można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Dodać listę do grupy Ulubione listy	W wierszu listy kliknąć na ikonie "Dodaj do ulubionych". **UWAGA:** Prywatnej listy utworzonej przez innego użytkownika nie można dodać do ulubionych list, nawet jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do zarządzania prywatnymi listami.
Zmienić zestaw list pojawiający się na stronie startowej rekordu oraz w listach wyboru list	Informacje na temat zmieniania zestawów list są dostępne pod hasłem Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów (na stronie 155).
Utworzyć listę filtrowaną	Na pasku tytułu "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista". Wpisać wymagane informacje na stronie "Nowa lista" i zapisać rekord.
Skasować listę	W wierszu listy, która ma zostać skasowana, nacisnąć przycisk "Kasuj". Skasować można tylko listy utworzone przez siebie.
Wyświetlić inne strony listy list	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować listę	W wierszu listy, która ma zostać zaktualizowana, nacisnąć przycisk "Edytuj". Zostanie wtedy otwarta strona "Uszczegółowianie listy", gdzie można zaktualizować listę. **UWAGA:** Nie można zmieniać standardowych list filtrowanych rozprowadzanych wraz z aplikacją ani list filtrowanych zapisanych, zanim została udostępniona możliwość aktualizowania.
Wyświetlić kluczowe informacje i odfiltrować informacje na liście	W wierszu listy nacisnąć przycisk "Wyświetl". Zostanie otwarta strona "Wyświetlanie listy".

Strona "Lista widoków"

Strona "Lista widoków" zawiera następujące informacje:

- **Lista - informacje kluczowe** . Nazwa i opis listy.

- **Dostępność listy** . Widoczność listy wskazująca, czy jest ona prywatna, publiczna czy właściwa dla roli użytkownika.
- **Szukaj w** . Podzbiór rekordów przeszukiwanych w celu przefiltrowania listy.

- **Filtrowanie informacji** . Pola, warunki filtru i wartości filtru używane do generowania przefiltrowanej listy.
- **Wybrane pola**. Pola wybrane do wyświetlania jako kolumny w wynikach wyszukiwania i określające porządek sortowania pola wybranego jako domyślne pole wyszukiwania.

Aby uzyskać dostęp do strony "Lista widoków", należy wybrać opcję "Pokaż filtr listy" z menu na stronie listy. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów

Administrator firmy może określić, które listy będą dostępne dla roli użytkownika. Można także tworzyć listy niestandardowe na własny użytek. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141). Spośród list dostępnych użytkownikowi w odniesieniu do danego typu rekordu poziomu głównego może on wybrać zestaw list wyświetlany w następujących lokalizacjach:

- Na stronie startowej danego typu rekordu (jeśli istnieje). Na stronie startowej wyświetlanych jest maksymalnie dziesięć pierwszych list z zestawu list użytkownika odnoszących się do danego typu rekordu.
- Na liście wyboru na stronach listy dotyczących danego typu rekordu.
- W polu "Lista" danego *typu rekordu* w oknach wyszukiwania, gdzie *typ rekordu* jest nazwą typu rekordu wyszukiwanego w danym oknie.

  Dostępność pola "Lista" danego *typu rekordu* w oknach wyszukiwania jest określana za pomocą menu "Listy dotyczące typów rekordów w oknach wyszukiwania" w profilu firmy. Więcej informacji na temat tego menu i jego funkcji można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania (na stronie 104) oraz Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

  UWAGA: Jeśli pole "Lista" danego *typu rekordu* jest dostępne w oknach wyszukiwania, po otwarciu takiego okna domyślnie aktywna będzie pierwsza lista w zestawie list w polu "Lista" danego *typu rekordu*. Jeśli niektóre listy zależne od kontekstu są dostępne w oknie wyszukiwania, a w układzie wyszukiwania dla roli użytkownika określono, że listy elementów zależnych od kontekstu mają pojawiać się na szczycie zestawu list w polu "Lista" danego *typu rekordu* w oknie wyszukiwania, to po otwarciu tego okna domyślnie jest aktywna pierwsza dostępna lista tego rodzaju. Jeśli pole "Lista" danego *typu rekordu* jest niedostępne w oknach wyszukiwania, początkowe wyszukiwanie rekordu danego typu w oknie wyszukiwania jest wykonywane wśród wszystkich rekordów danego typu, do których użytkownik ma dostęp.

Poza wyborem zestawu list dla danego typu rekordu można także określać kolejność list w zestawie. Zaleca się, aby umieszczać najczęściej używane listy na początku zestawu.

Jak zmienić zestaw list dla typu rekordu

1. Otworzyć listę rekordów danego typu. Więcej informacji na temat otwierania list znajduje się pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

2 Na pasku tytułu strony listy nacisnąć przycisk "Menu", po czym wybrać opcję "Zarządzanie listami".

3 Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Kolejność list".

4 Na stronie "Kolejność wyświetlania list" wykonać następujące czynności:

- Aby dodać listę do zestawu, należy użyć przycisku ze strzałką kierunkową do przeniesienia jej z sekcji "Dostępne listy" do sekcji "Listy wyświetlane na stronie startowej".

  UWAGA: Listy pozostające w sekcji "Dostępne listy" nie są wyświetlane na stronie startowej, na liście wyboru list na stronach listy ani w zestawie predefiniowanych list w oknach wyszukiwania.

- Aby usunąć listę z zestawu, należy użyć przycisku ze strzałką kierunkową do przeniesienia jej z sekcji "Listy wyświetlane na stronie startowej" do sekcji "Dostępne listy".

- Aby zmienić kolejność list w zestawie, należy użyć przycisków ze strzałkami kierunkowymi do przenoszenia ich w górę lub w dół w sekcji "Listy wyświetlane na stronie startowej".

  WSKAZÓWKA: Należy pamiętać, że listy, które mają być wyświetlane na stronie startowej danego typu rekordu muszą znajdować się wśród pierwszych dziesięciu list w sekcji "Listy wyświetlane na stronie startowej". Natomiast wszystkie listy w sekcji "Listy wyświetlane na stronie startowej" są dostępne w zestawie predefiniowanych list w oknach wyszukiwania.

5 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Po utworzeniu listy niestandardowej można zaktualizować zestaw list tak, aby przenieść nową listę do innej lokalizacji w zestawie lub usunąć listę z zestawu.

Strona "Ulubione listy"

Stronę "Ulubione listy" można otworzyć, klikając na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności. Można posiadać do 100 ulubionych list.

UWAGA: W przypadku gdy istnieje już 100 ulubionych list i dodana zostanie kolejna lista, wtedy ta lista, która znajduje się wśród ulubionych najdłużej, zostanie usunięta z ulubionych, aby umożliwić dodanie nowej listy.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Ulubione listy".

Aby...	Należy...
Zmienić kolejność list	Na pasku tytułu "Ulubione listy" nacisnąć przycisk "Zarządzanie ulubionymi". Na stronie "Zarządzanie ulubionymi" zmienić odpowiednio kolejność list. Listy będą pojawiać się w nowej kolejności na pasku czynności i na stronie "Ulubione listy".
Skasować listę z listy ulubionych	W wierszu listy, która ma zostać skasowana, kliknąć łącze "Usuń".
Wyświetlić listę	Kliknąć nazwę listy w celu wyświetlenia strony "Lista" umożliwiającej pracę z listą.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

Aby...	Należy...
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Ulubione listy można osadzać jako widget internetowy w innych aplikacjach. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Osadzanie widgetu "Ulubione listy" (zob. "Osadzanie widgetu "Ulubione listy"" na stronie 979).

Zliczanie liczby rekordów na listach

W następującej procedurze opisano, jak zliczyć liczbę rekordów na liście.

Jak zliczyć liczbę rekordów na liście

- Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Liczba rekordów".

UWAGA: Jeśli na liście znajduje się więcej niż 1000 rekordów, operacja zliczania nie powiedzie się. Wyświetlony zostanie komunikat o zbyt dużej liczbie rekordów spełniających kryteria wyszukiwania. W takim przypadku należy uszczegółowić listę, tak aby zwracana była mniejsza liczba rekordów. Jeśli operacja zliczania zajmuje więcej niż 30 sekund, operacja nie powiedzie się. W takim przypadku należy spróbować ponownie później lub uszczegółowić listę, tak aby zwracana była mniejsza liczba rekordów. Więcej informacji o uszczegółowianiu listy znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).

Eksportowanie rekordów z list

Istnieje możliwość eksportowania z listy rekordów spełniających skonfigurowane kryteria. Gdy lista rekordów zostanie wyeksportowana przez aplikację Oracle CRM On Demand, można ją zapisać, pobierając plik.

Natychmiast można wyeksportować do 250 rekordów z listy. Po wybraniu tej opcji górne rekordy z listy (na podstawie bieżącej kolejności sortowania listy) w liczbie do 250 zostają wyeksportowane. Można również wyeksportować wszystkie rekordy z listy. W przypadku eksportowania wszystkich rekordów z listy zlecenie eksportu zostaje umieszczone w kolejce i jest wykonywane jako zadanie wsadowe.

Aby możliwe było eksportowanie rekordów z listy, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Lista - eksportowanie wszystkich pól" lub "Lista - eksportowanie wyświetlanych pól". W przypadku eksportowania listy rekordów rola użytkownika określa, które pola może on eksportować, w następujący sposób:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Lista - eksportowanie wszystkich pól", można eksportować wszystkie pola rekordów lub tylko pola wyświetlane na liście użytkownika.
- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Lista - eksportowanie wyświetlanych pól", lecz nie zawiera uprawnienia "Lista - eksportowanie wszystkich pól", można eksportować tylko pola wyświetlane na liście użytkownika.

W poniższej procedurze opisano sposób eksportowania do 250 rekordów z listy.

Jak wyeksportować do 250 rekordów z listy

1. Otworzyć listę rekordów, która ma zostać wyeksportowana.
2. W razie potrzeby posortować listę tak, aby rekordy, które mają zostać wyeksportowane, były wyświetlane na górze listy.

   WSKAZÓWKA: Aby posortować listę według kolumny, należy kliknąć na nagłówku kolumny. Aby posortować listę według tej samej kolumny, lecz w odwrotnej kolejności, należy ponownie kliknąć na nagłówku kolumny.
3. Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Eksportuj listę".
4. Na stronie "Eksportuj listę":
   - W sekcji "Typ eksportu listy" wybrać opcję "Eksport natychmiastowy".
   - W sekcjach "Pola do wyeksportowania" i "Separator pola" wybrać odpowiednie opcje.

     UWAGA: Sekcja "Pola do eksportu" jest dostępna tylko dla użytkowników, których rola obejmuje uprawnienie "Lista - eksportowanie wszystkich pól".
5. Nacisnąć przycisk "Eksportuj".
6. Aby pobrać plik, nacisnąć przycisk "Pobierz".

UWAGA: Jeśli w sekcji "Typ eksportu listy" zaznaczona zostanie opcja "Eksport natychmiastowy", wtedy po ukończeniu procesu eksportu nie jest wysyłana wiadomość e-mail z powiadomieniem.

W poniższej procedurze opisano sposób eksportowania wszystkich rekordów z listy.

Jak wyeksportować wszystkie rekordy z listy

1. Otworzyć listę rekordów, która ma zostać wyeksportowana.
2. Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Eksportuj listę".
3. Na stronie "Eksportuj listę":
   - W sekcji "Typ eksportu listy" wybrać opcję "Eksport umieszczony w kolejce".
   - W sekcjach "Pola do wyeksportowania" i "Separator pola" wybrać odpowiednie opcje.

     UWAGA: Sekcja "Pola do eksportu" jest dostępna tylko dla użytkowników, których rola obejmuje uprawnienie "Lista - eksportowanie wszystkich pól".
   - Jeśli po ukończeniu procesu eksportu ma zostać wysłana wiadomość e-mail z powiadomieniem, należy zaznaczyć pole wyboru "Włącz wiadomość e-mail z powiadomieniem" (ma zastosowanie tylko do eksportu kolejkowanego).

     UWAGA: To pole wyboru jest zaznaczone domyślnie i ma zastosowanie tylko, gdy wykonywany jest eksport kolejkowany.
   - Jeśli do eksportowanego pliku CSV mają być dołączane adresy URL, należy zaznaczyć pole wyboru "Dołącz łącze internetowe URL do plików eksportu".

Domyślna wartość pola wyboru "Dołącz łącze internetowe URL do plików eksportu" zależy od wartości pola wyboru "Dołącz łącze internetowe URL do plików eksportu" w profilu firmy. Można wybrać zaznaczenie lub brak zaznaczenia tego ustawienia w przypadku każdego zlecenia eksportu. Więcej informacji o tym polu wyboru dostępnych jest pod hasłem Konfigurowanie ustawień integracji.

4 Nacisnąć przycisk "Eksportuj".

Zostanie wyświetlona strona "Kolejka osobistych zleceń eksportu".

5 Jeśli zlecenie eksportu znajduje się w sekcji "Zlecenia oczekujące" strony, nacisnąć przycisk "Odśwież" w celu sprawdzenia, czy zlecenie aktualizacji zostało zakończone.

6 Po wyświetleniu zlecenia eksportu w sekcji "Zakończone zlecenia" na stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" kliknąć na łączu "Typ listy lub rekordu", aby otworzyć stronę "Szczegóły zlecenia eksportu listy".

7 W sekcji "Załącznik do zlecenia eksportu" strony należy wybrać z menu poziomu rekordu polecenie "Pobierz" dotyczące załącznika, a następnie zapisać plik ZIP.

Plik ZIP składa się z tekstowego pliku podsumowania eksportu i pliku CSV zawierającego wyeksportowane rekordy.

Szczegóły zlecenia eksportu są dostępne na stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" do czasu upłynięcia okresu retencji określonego dla zleceń eksportu w firmie użytkownika. Plik ZIP zawierający dane wyjściowe ze zlecenia eksportu jest dostępny za pośrednictwem strony "Kolejka osobistych zleceń eksportu" do czasu upłynięcia okresu retencji określonego dla załączników do zleceń eksportu w firmie użytkownika. Więcej informacji o stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie zleceń eksportu (zob. "Przeglądanie zleceń eksportu" na stronie 975).

Przekazywanie prawa własności rekordów

Użytkownik jest właścicielem rekordu, jeżeli jego nazwa użytkownika pojawia się w polu "Właściciel". Zazwyczaj właściciel może wyświetlać i edytować wszystkie swoje rekordy.

W zależności od trybu własności rekordów skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordów, użytkownik może automatycznie zostać właścicielem rekordu po jego utworzeniu. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Użytkownik zostaje także właścicielem rekordu, gdy:

- Rekord jest do niego przypisany.
- Jest członkiem grupy, która jest właścicielem rekordu. W przypadku własności grupowej, nazwisko użytkownika nie pojawia się w polu "Właściciel".

Własność większości rekordów można przenieść:

- Użytkownik jest właścicielem rekordu.
- Jeden z bezpośrednich podwładnych użytkownika jest właścicielem rekordu.
- Pozwala na to rola użytkownika i jego poziom dostępu.

UWAGA: Wyłącznie w przypadku rekordów podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości, można również przekazać uprawnienia do własności, jeśli właściciel rekordu przyznał użytkownikowi prawa pełnego dostępu do danego rekordu.

Jak przenieść własność rekordu

1. Wybrać rekord.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć stronę "Edycja".

   UWAGA: Jeśli wbudowana funkcja edycji jest włączona dla danej firmy, nie trzeba otwierać strony "Edycja". Zamiast tego wystarczy edytować pole "Właściciel" bezpośrednio na stronie szczegółów.

3. Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pola "Właściciel"

4. W oknie "Wyszukiwanie" kliknąć łącze "Nazwisko" innego pracownika.

5. Zapisać rekord.

Współużytkowanie rekordów (zespoły)

Niektóre typy rekordów można współużytkować, co oznacza, że mogą je wyświetlać inni użytkownicy. Współużytkować w obrębie zespołów można następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Akredytacja
- Działanie
- Aplikacja
- Plan biznesowy
- Certyfikacja
- Osoba kontaktowa
- Kurs
- Obiekty niestandardowe
- Rejestracja transakcji
- Zdarzenie
- Egzamin
- Gospodarstwo domowe
- Namiar

- Wniosek o fundusze marketingowe
- Cel
- Możliwość
- Zamówienie
- Partner
- Portfel
- Zlecenie dotyczące próbki
- Zlecenie SR
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

W przypadku rekordu podmiotu można również współużytkować rekordy osób kontaktowych i możliwości powiązane z tym rekordem.

Zespoły i tryby własności rekordów - informacje

W zależności od trybu własności rekordu ustawionego przez administratora firmy w odniesieniu do danego typu rekordu, określony rekord może nie mieć właściciela. Zamiast tego rekord może posiadać główny rejestr niestandardowy. Może też nie mieć ani właściciela, ani głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53). Tryby własności rekordów mają zastosowanie tylko do typów rekordów, w których obsługiwane są rejestry.

Jeżeli administrator firmy zmieni tryb własności dotyczący typu rekordu, to w przypadku rekordu, który miał wcześniej właściciela, właściciel może zostać usunięty przy pierwszej aktualizacji po zmianie trybu własności rekordu. W takim przypadku wszyscy członkowie zespołu oprócz poprzedniego właściciela rekordu pozostają członkami danego zespołu. Dotyczy to także członków będących uczestnikami predefiniowanej grupy, co oznacza, że wszyscy członkowie tej grupy poza poprzednim właścicielem rekordu pozostaną członkami zespołu. Jednak typ rekordu podmiotu jest wyjątkiem od tej reguły. Jeżeli poprzedni właściciel podmiotu jest członkiem predefiniowanej grupy, wszyscy członkowie grupy zostaną usunięci z zespołu. Członkowie, którzy nie należą do predefiniowanej grupy, pozostają członkami zespołu, jak w przypadku innych typów rekordu.

UWAGA: W standardowej wersji aplikacji poprzedni właściciel rekordu nie zostanie zachowany jako członek zespołu, w sposób opisany w tym miejscu. Administrator systemu może jednak skonfigurować typ rekordu umożliwiający zachowanie poprzedniego właściciela rekordu jako członka zespołu w rekordzie. Więcej informacji na temat konfigurowania typu rekordu umożliwiającego zachowanie poprzedniego właściciela jako członka zespołu znajduje się w temacie Dostosowanie poprzedniej własności udostępnionych rekordów.

Aby udostępnić rekord, najpierw należy dodać daną osobę do zespołu związanego z wybranym rekordem. Następnie należy określić profil dostępu użytkownika do tego rekordu.

UWAGA: Można dodać użytkowników do zespołu związanego z działaniem w sekcji informacji powiązanych "Użytkownicy" na stronie szczegółów działania. Po dodaniu użytkownika do zespołu związanego z działaniem nie można określić profilu dostępu użytkownika do rekordu działania. Użytkownikowi automatycznie przypisywany jest profil dostępu o wartości "Tylko odczyt" w odniesieniu do danego działania. Użytkownikowi, którego nazwisko jest wyświetlone w polu "Delegujący" dotyczącym danego działania, automatycznie przypisywany jest profil "Pełny dostęp" w odniesieniu do tego działania. Poziom dostępu użytkownika do rekordu zależy od konfiguracji profilu dostępu. Jednak niezależnie od konfiguracji profilu dostępu "Tylko odczyt", tylko właściciel działania i użytkownik, którego nazwisko widnieje w polu "Delegujący" w działaniu

mogą usuwać użytkowników z tego działania. Więcej informacji na temat dodawania użytkowników do działań można znaleźć w temacie Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami (na stronie 247).

Jak udostępnić rekord

1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Zespół" i nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".

3 W oknie "Dodawanie użytkowników zespołu" kliknąć ikonę wyszukiwania znajdującą się obok pola "Użytkownik".

4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać żądanego pracownika.

5 Ustawić role i poziomy dostępu:

UWAGA: Zależnie od typu rekordu i konfiguracji opcje w używanej aplikacji mogą się różnić od poniższych.

a (Opcjonalnie) Aby określić rolę, jaką powiązany rekord pełni w stosunku do rekordu głównego, należy wybrać jedną z opcji z listy rozwijanej "Rola w zespole".

b Aby ustawić uprawnienia dostępu członków zespołu do danego typu rekordu, należy wybrać profil dostępu z listy rozwijanej "Dostęp". Domyślnie dostępne profile dostępu są następujące:

- **Tylko odczyt.** W standardowej aplikacji ten profil dostępu umożliwia użytkownikom wyświetlanie rekordów, ale nie ich zmianę.
- **Edycja.** W standardowej aplikacji ten profil dostępu umożliwia użytkownikom aktualizowanie rekordów.
- **Pełny.** W standardowej aplikacji ten profil dostępu umożliwia użytkownikom aktualizowanie i kasowanie rekordów.

UWAGA: Administratorzy mogą zmieniać ustawienia dostępu domyślnych profili dostępu.

Administrator firmy może udostępnić zespołom inne profile dostępu.

UWAGA: Kierownicy mają dostęp właściciela do rekordów swoich podwładnych bez względu na ustawienie opcji "Włączona widoczność dla kierownika" w profilu firmy oraz niezależnie od wartości wybranych z listy rozwijanej "Dostęp". W przypadku każdego użytkownika najmniej restrykcyjnym z poziomów dostępu ustawianych w aplikacji jest poziom określony dla danego użytkownika. Więcej informacji o profilach dostępu znajduje się pod hasłem Zarządzanie profilami dostępu

6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

7 (Dotyczy wyłącznie zespołów ds. możliwości) Aby dokonać przydziału części lub całości przychodów do możliwości lub członka zespołu, należy wykonać następujące czynności:

a Na stronie "Szczegół możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj użytkowników" w sekcji "Zespół ds. możliwości".

b Na stronie "Zespół ds. możliwości - edycja użytkowników", w polu "Podział procentowy" należy wprowadzić wartość procentową przydzielaną członkowi zespołu.

Wartość w polu "Podział procentowy" może być dowolną liczbą z zakresu od 0 do 100.

UWAGA: Pole "Podział przychodu" to pole tylko do odczytu, którego wartość obliczana jest na podstawie pola "Podział procentowy" z rekordu zespołu ds. możliwości i pola "Przychód" z rekordu możliwości.

c Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zespołów ds. możliwości są zawarte w następującym temacie:

- Zespoły ds. możliwości - informacje (na stronie 382)

Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie

Rekord danego typu może mieć powiązany główny rejestr niestandardowy zamiast właściciela. Zależy to od trybu własności skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do danego typu rekordu. Główny rejestr niestandardowy w rekordzie można zmienić. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Aby zmienić główny rejestr niestandardowy w rekordzie, należy:

1 Na stronie szczegółów rekordu w polu "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania.

2 W oknie wyszukiwania znaleźć rejestr niestandardowy, który ma zostać powiązany z rekordem, i nacisnąć przycisk "Wybierz".

UWAGA: Tylko rejestry zawierające dane mogą zostać powiązane z rekordem.

Rejestr niestandardowy, który był dotąd głównym rejestrem w rekordzie, zostanie z niego usunięty. Aby powiązać rejestr niestandardowy z rekordem, należy dodać rejestr do rekordu w sekcji "Rejestr" na stronie szczegółów rekordu.

UWAGA: Nie można edytować pola wyboru "Główny" w rekordzie rejestru niestandardowego w sekcji informacji powiązanych "Rejestr" na stronie szczegółów rejestru.

Aktualizowanie grup rekordów

Wiele typów rekordów głównego poziomu obsługuje funkcję aktualizacji masowej, która umożliwia jednoczesne aktualizowanie wartości w polach grupy rekordów. Przykład: Można zmienić własność danej partii rekordów przez wskazanie innego pracownika jako ich właściciela. W tym celu należy zaktualizować grupy rekordów.

UWAGA: Niektóre typy rekordów specyficzne dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition nie obsługują funkcji aktualizacji masowej, w tym następujące: "Odpowiedź na wiadomość", "Plan komunikatów", "Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów", "Raport z kontroli magazynowej", "Okres magazynowy", "Próbki - oświadczenie", "Przykładowa transakcja" i "Pozycja transakcji".

W typach rekordów obsługujących funkcję aktualizacji masowej jednorazowo można zaktualizować wartości maksymalnie 100 wybranych rekordów. Jeśli na liście znajduje się więcej niż 100 rekordów, można powtarzać to zadanie do chwili, gdy wszystkie rekordy zostaną zaktualizowane. Można także zmienić listę w taki sposób, aby znalazły się na niej tylko te rekordy, które mają zostać zaktualizowane.

Aktualizowanie grup rekordów podlega następującym zasadom:

- Aby możliwe było zaktualizowanie grupy rekordów, rola użytkownika musi zawierać co najmniej jedno z następujących uprawnień: "Aktualizacja masowa dowolnego pola" lub "Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony". Jeśli rola użytkownika nie obejmuje co najmniej jednego z tych uprawnień, nie można użyć funkcji aktualizacji masowej.

  Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony", lecz nie zawiera uprawnienia "Aktualizacja masowa dowolnego pola", wówczas zestaw pól, które można aktualizować za pomocą funkcji aktualizacji masowej może zostać ograniczony. Jeśli aktualizowany układ strony szczegółów przydzielony roli użytkownika dla danego typu rekordu jest układem statycznym, to można zaktualizować tylko pola, które użytkownik może edytować w układzie strony szczegółów przydzielonym roli użytkownika dla danego typu rekordu. Jeśli jednak układ strony szczegółów jest układem dynamicznym, zestaw pól, które można aktualizować za pomocą funkcji aktualizacji masowej, nie jest ograniczony.

  W przypadku, gdy rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Aktualizacja masowa dowolnego pola" zestaw pól, które można zaktualizować za pomocą tej funkcji nie jest ograniczony, niezależnie od tego, czy rola użytkownika obejmuje również uprawnienie "Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony", i czy układ strony szczegółów jest układem statycznym czy dynamicznym.

  UWAGA: Określone pola systemowe są zawsze tylko do odczytu i mogą być aktualizowane jedynie przez Oracle CRM On Demand. Przykładowe pola tylko do odczytu to "Utworzono" oraz "Utworzono: Data". Oba są dostępne w wielu typach rekordów.

- W przypadku użycia funkcji aktualizacji masowej do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" dotyczącej co najmniej jednego rekordu możliwości, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" dotycząca tych rekordów nie jest aktualizowana na domyślną wartość tego pola dla nowego etapu sprzedaży. Jeżeli procentowe prawdopodobieństwo dot. możliwości ma ulegać zmianie podczas aktualizacji etapu sprzedaży, należy zmienić etap sprzedaży dot. każdego pojedynczego rekordu lub przy użyciu usług internetowych. Więcej informacji dotyczących usług internetowych jest dostępnych pod hasłem Integracja usług internetowych.

- Przy użyciu funkcji aktualizacji masowej nie można aktualizować poszczególnych pól adresów w rekordach, takich jak podmioty, osoby kontaktowe, namiary itp. Jeśli jednak w firmie używane są adresy współużytkowane, można zaktualizować ich pola w rekordach adresów głównego poziomu. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych jest dostępnych pod hasłami Adresy oraz Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 408).

UWAGA: Można użyć funkcji aktualizacji masowej do jednoczesnego aktualizowania wartości pól w grupie rekordów przychodów z produktów połączonej z możliwością. Więcej informacji o aktualizowaniu wartości w grupie rekordów przychodów z produktów możliwości można znaleźć pod hasłem Łączenie produktów z możliwościami (zob. "Wiązanie produktów z możliwościami" na stronie 370).

Przed rozpoczęciem:

- W razie konieczności utworzyć listę wybranych rekordów, które mają zostać zaktualizowane. Informacje o tworzeniu i używaniu list znajdują się pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).
- Aby możliwe było zaktualizowanie grupy rekordów, rola użytkownika musi zawierać co najmniej jedno z następujących uprawnień: "Aktualizacja masowa dowolnego pola" lub "Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony".
- Więcej informacji na temat wartości, które można wybrać podczas aktualizacji pola "Etap sprzedaży" w rekordach możliwości, znajduje się pod hasłem Etapy sprzedaży i funkcja aktualizacji masowej - informacje (na stronie 383).

W poniższej procedurze przedstawiono sposób aktualizowania wybranych rekordów z listy.

Jak zaktualizować wybrane rekordy z listy

1. Otworzyć listę rekordów, które mają zostać zaktualizowane.

   UWAGA: W przypadku korzystania z funkcji masowej aktualizacji można zaktualizować jedynie rekordy wyświetlone na stronie listy. Na przykład jeśli na stronie listy wyświetlonych jest 10 rekordów, tylko te rekordy są dostępne do aktualizacji. Na stronie listy można wyświetlić maksymalnie 100 rekordów.

2. W razie konieczności posortować listę w taki sposób, aby rekordy, które mają zostać zaktualizowane, znalazły się na górze listy.

   WSKAZÓWKA: Aby posortować listę według kolumny, należy kliknąć na nagłówku kolumny. Aby posortować listę według tej samej kolumny, lecz w odwrotnej kolejności, należy ponownie kliknąć na nagłówku kolumny.

3. Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Aktualizacja masowa".

4. W kroku 1 wyczyścić pola wyboru tych rekordów, które nie mają być aktualizowane, a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".

5. W kroku 2 wybrać pola, które mają zostać zaktualizowane, i wpisać ich nowe wartości.

   Maksymalnie można zaktualizować wartości pięciu pól. Aby usunąć istniejące wartości z pola, należy w kroku 2 pozostawić pustą kolumnę Wartość.

6. Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Łączenie rekordów

W przypadku pewnych typów rekordów, jeżeli istnieje powielony rekord, możliwe jest połączenie dwóch rekordów w jeden. Funkcja łączenia jest obsługiwana w przypadku następujących typów rekordów: "Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Sekcja", "Gospodarstwo domowe", "Namiar", "Partner", "Portfel" oraz "Zlecenie SR".

UWAGA: Informacje dotyczące skutków połączenia sekcji można znaleźć pod hasłem Łączenie i kasowanie sekcji - informacje.

Podczas łączenia dwóch rekordów należy określić te wartości pól obu rekordów, które pozostaną w rekordzie uzyskanym w wyniku łączenia, czyli tzw. *rekordzie głównym*. Rekord usuwany nosi nazwę *rekordu powielonego*.

UWAGA: Jeżeli w firmie używane są adresy współużytkowane, nie jest możliwy wybór pojedynczych pól adresów fakturowania, wysyłki oraz głównych, które mają zostać zachowane po połączeniu dwóch podmiotów lub dwóch osób kontaktowych. Domyślnie zachowywane są adresy fakturowania, wysyłki oraz główny należące do głównego rekordu. Więcej informacji na temat tych pól jest dostępnych pod hasłami Pola podmiotu: Przygotowanie do importowania oraz Pola osoby kontaktowej: Przygotowanie do importowania. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.

Łączenie rekordów podlega następującym zasadom:

- Jeśli wartości pola w rekordzie głównym i w rekordzie powielonym są takie same, a pole jest wymagane, to podczas operacji łączenia nie można zmienić wartości tego pola. Jeśli jednak pole nie jest wymagane, można wybrać wartość pustą zamiast istniejącej wartości pola.
- Pola aktualizowane przez system podczas operacji łączenia domyślnie przybierają wartość z rekordu głównego. Wartości tej nie można zmienić.
- Na liście wyboru wielu wartości można określić, który zestaw wartości zostanie zachowany. Podczas operacji łączenia dostępne są do wyboru następujące opcje:
  - Zestaw wartości głównego rekordu.
  - Zestaw wartości powielonego rekordu.
  - Zestaw wartości zawierający wartości z obydwu rekordów (maksymalnie 10 wartości). Każda wartość uwzględniana jest tylko jeden raz, nawet jeśli zawarta jest w zestawie wartości obydwu rekordów.
  - Wartość pusta, jeśli pole nie jest wymagane.
- Wszystkie rekordy powiązane z rekordem powielonym, z wyjątkiem powiązanych z nim rejestrów niestandardowych, zostaną automatycznie powiązane z rekordem głównym.

  W większości przypadków aplikacja Oracle CRM On Demand nie sprawdza, czy istnieją powielone rekordy powiązane. Powielone rekordy powiązane należy usuwać, kasując je. Jednakże w przypadku możliwości powiązanych z podmiotami, aplikacja Oracle CRM On Demand nie tworzy powiązań możliwości z połączonego podmiotu z głównym podmiotem, jeżeli możliwość ma taką samą nazwę i ID głównej osoby kontaktowej jak możliwość już powiązana z głównym podmiotem.

  UWAGA: Po połączeniu dwóch rekordów zostaną zachowane wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z rekordem głównym, jednak rejestry niestandardowe powiązane z rekordem powielonym nie zostaną automatycznie powiązane z rekordem głównym. W profilu firmy administrator może włączyć opcję umożliwiającą automatyczne powiązanie rejestrów niestandardowych z rekordem głównym po połączeniu rekordów. Więcej informacji znajduje się w temacie Zachowanie powiązanych rejestrów niestandardowych po połączeniu rekordów - informacje (zob. "Informacje o zachowywaniu powiązanych rejestrów niestandardowych podczas łączenia rekordów" na stronie 168).

- Łączenie podmiotów sprawia, że właściciel powielonego rekordu podmiotu zostanie dodany do zespołu podmiotu i otrzyma pełny dostęp do rekordu głównego.
- Jeśli istnieje więcej niż 9999 rekordów dowolnego typu rekordu powiązanych z którymś z rekordów, które mają zostać połączone, operacja łączenia nie zakończy się pomyślnie. Dodatkowo, jeśli istnieje bardzo dużo rekordów dowolnego typu powiązanych z którymś z rekordów, które mają zostać połączone, może upłynąć limit czasu operacji łączenia, nawet jeśli liczba powiązanych rekordów dowolnego typu rekordu nie przekracza 9999. Inne czynniki mogą także sprawić, że upłynie czas operacji łączenia. Należą do nich między innymi typy rekordów biorących udział w operacji łączenia, szybkość połączenia sieciowego oraz obciążenie bazy danych Oracle CRM On Demand i serwera Oracle CRM On Demand. Aby uniknąć tych problemów, można:
  - Odłączyć niektóre z połączonych rekordów od rekordów nadrzędnych według potrzeb przed rozpoczęciem łączenia rekordów nadrzędnych.
  - Przeprowadzać operacje łączenia poza godzinami największego obciążenia.

Przed rozpoczęciem:

- Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Łączenie rekordów". Aby połączyć rekordy o typie "Sekcja", rola użytkownika musi również obejmować uprawnienia "Zarządzanie użytkownikami" oraz "Zarządzanie rolami i dostępem".
- Musi być spełniony co najmniej jeden z poniższych warunków:
  - Poziom dostępu użytkownika do rekordu głównego i do rekordu zduplikowanego musi umożliwiać kasowanie rekordu.
  - Rola użytkownika zawiera uprawnienie "Łączenie rekordów bez dostępu do kasowania".

  Jeśli poziom dostępu użytkownika do rekordu głównego nie pozwala na skasowanie rekordu, a rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Łączenie rekordów bez dostępu do kasowania", to dla rekordu dostępny jest przycisk "Połącz".
- Należy zanotować nazwy rekordów, aby móc je zaznaczyć podczas łączenia.

Jak połączyć dwa rekordy

1. Wybrać rekord, który ma zostać zachowany jako rekord główny.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły" rekordu nacisnąć przycisk "Połącz".

3. W kroku 1 kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie", a następnie zaznaczyć powielony rekord.

4. W kroku 2 przejrzeć wartości obu rekordów i zaznaczyć te, które zostaną zapisane w rekordzie.

   W kolumnie "Wartość do zachowania" są domyślnie wyświetlane wartości z rekordu głównego.

5. W kroku 3 zaznaczyć pole wyboru, aby po połączeniu rekordów rejestry powiązane z rekordem powielonym mogły również zostać powiązane z rekordem głównym.

   UWAGA: Krok 3 jest wyświetlany tylko pod warunkiem, że w profilu firmy zaznaczono pole wyboru "Włączanie łączenia rejestrów powielonego rekordu". Jeśli krok 3 nie jest wyświetlany lub jeśli nie

zaznaczono uwzględnionego w nim pola wyboru, po połączeniu rekordów rejestry powiązane z rekordem powielonym nie zostaną automatycznie powiązane z rekordem głównym. Więcej informacji znajduje się w temacie Zachowanie powiązanych rejestrów niestandardowych po połączeniu rekordów - informacje (zob. "Informacje o zachowywaniu powiązanych rejestrów niestandardowych podczas łączenia rekordów" na stronie 168).

6 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Informacje o zachowywaniu powiązanych rejestrów niestandardowych podczas łączenia rekordów

Po połączeniu dwóch rekordów zostaną zachowane wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z rekordem głównym, jednak rejestry niestandardowe powiązane z rekordem powielonym nie zostaną automatycznie powiązane z rekordem głównym. Oznacza to, że jeśli użytkownik ma dostęp do powielonego rekordu z racji członkostwa w rejestrze niestandardowym powiązanym z tym powielonym rekordem, i jeśli nie ma on dostępu do powielonego lub głównego rekordu dzięki jakiemukolwiek innemu składnikowi odpowiedzialnemu za kontrolę dostępu, wtedy użytkownik nie będzie miał dostępu do rekordu głównego po połączeniu rekordów, jeśli po tym połączeniu odpowiedni rejestr nie zostanie powiązany ręcznie z głównym rekordem.

Jeśli jednak administrator zaznaczy pole wyboru "Włączanie łączenia rejestrów powielonego rekordu" w profilu firmy, wtedy podczas łączenia dwóch rekordów dodatkowy krok operacji łączenia daje możliwość powiązania niestandardowych rejestrów powielonego rekordu z rekordem głównym.

Tryby własności rekordów i ich łączenie

Jeśli użytkownik wybierze opcję powiązania niestandardowych rejestrów powielonego rekordu z głównym rekordem podczas łączenia dwóch rekordów, wtedy tryb własności rekordu, który jest skonfigurowany dla typu rekordu, pozwala na określenie, które rejestry niestandardowe będą powiązane z głównym rekordem po połączeniu rekordów, zgodnie z opisem zamieszczonym w poniższych sekcjach.

Tryb użytkownika

Jeśli typ rekordu jest skonfigurowany w trybie użytkownika, wtedy po połączeniu rekordów będzie miało miejsce co następuje:

- Pole rejestru głównego rekordu umożliwia wyświetlanie rejestru użytkownika będącego właścicielem tego rekordu.
- Wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z powielonym rekordem są połączone z rekordem głównym w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.
- Wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z rekordem głównym w dalszym ciągu będą połączone z tym rekordem w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.

Tryb rejestru

Jeśli typ rekordu jest skonfigurowany w trybie rejestru, wtedy po połączeniu rekordów będzie miało miejsce co następuje:

- Rejestr niestandardowy wybrany przez użytkownika w polu rejestru w kroku drugim operacji łączenia staje się głównym rejestrem rekordu głównego. Jeśli użytkownik wybierze rejestr z rekordu głównego, wtedy główny rejestr rekordu powielonego zostanie powiązany z rekordem głównym w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego. Jeśli jednak użytkownik wybierze rejestr z rekordu powielonego jako rejestr główny, wtedy rejestr, który był głównym rejestrem rekordu głównego, nie zostanie automatycznie powiązany z tym rekordem.
- Wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z powielonym rekordem są połączone z rekordem głównym w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.
- Wszystkie rejestry niestandardowe, które nie są rejestrami głównymi i są powiązane z rekordem głównym, w dalszym ciągu będą połączone z tym rekordem w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.

Tryb mieszany

Jeśli typ rekordu jest skonfigurowany w trybie mieszanym, po połączeniu rekordów będzie miało miejsce co następuje:

- Jeśli do obu rekordów: głównego i powielonego przypisany jest właściciel, sposób działania jest taki sam jak w przypadku, gdy typ rekordu jest skonfigurowany w trybie użytkownika.
- Jeśli do obu rekordów: głównego i powielonego przypisany jest główny rejestr niestandardowy, sposób działania jest taki sam jak w przypadku, gdy typ rekordu jest skonfigurowany w trybie rejestru.
- Jeśli do rekordu głównego przypisany jest właściciel, a do rekordu powielonego - główny rejestr niestandardowy, po połączeniu rekordów ma miejsce co następuje:
  - Rejestr wybrany przez użytkownika w polu rejestru w kroku drugim operacji łączenia jest wyświetlany w polu rejestru rekordu głównego po połączeniu rekordów. Jeśli użytkownik wybierze rejestr niestandardowy z rekordu powielonego, rejestr ten stanie się rejestrem głównym rekordu głównego, a pole właściciela rekordu głównego nie będzie wypełnione.

    Jeśli użytkownik wybierze rejestr użytkownika z rekordu głównego, użytkownik ten stanie się właścicielem tego rekordu, a w polu rejestru rekordu będzie wyświetlany rejestr użytkownika będącego właścicielem rekordu. Brak głównego rejestru niestandardowego przypisanego do rekordu głównego.
  - Wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z powielonym rekordem, z uwzględnieniem rejestru niestandardowego, który był rejestrem głównym rekordu powielonego, są połączone z rekordem głównym w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.
  - Wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z rekordem głównym w dalszym ciągu będą połączone z tym rekordem w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.
- Jeśli do rekordu głównego przypisany jest rejestr główny, a do rekordu powielonego - właściciel, ma miejsce co następuje:
  - Rejestr wybrany przez użytkownika w polu rejestru w kroku drugim operacji łączenia jest wyświetlany w polu rejestru rekordu głównego po połączeniu rekordów. Jeśli użytkownik wybierze rejestr niestandardowy z rekordu głównego, rejestr ten będzie wciąż głównym rejestrem niestandardowym rekordu głównego, a pole właściciela tego rekordu nie będzie wypełnione.

    Jeśli użytkownik wybierze rejestr użytkownika z rekordu powielonego, użytkownik ten stanie się właścicielem rekordu głównego, a w polu rejestru tego rekordu będzie wyświetlany rejestr

tego użytkownika. Brak głównego rejestru niestandardowego przypisanego do rekordu głównego po połączeniu rekordów. Rejestr niestandardowy, który był dotąd głównym rejestrem rekordu głównego, nie zostanie z nim automatycznie powiązany po połączeniu rekordów.

- Wszystkie rejestry niestandardowe powiązane z powielonym rekordem są połączone z rekordem głównym w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.
- Wszystkie rejestry niestandardowe, które nie są rejestrami głównymi i są powiązane z rekordem głównym, w dalszym ciągu będą połączone z tym rekordem w sekcji informacji odnoszących się do rejestrów na stronie szczegółów rekordu głównego.

Informacje zawarte w powiązaniach z rejestrami niestandardowymi

Jeśli rejestr niestandardowy jest powiązany zarówno z rekordem głównym, jaki i z rekordem powielonym jeszcze przed połączeniem tych rekordów przez użytkownika, informacje zawarte w powiązaniu rekordu głównego z rejestrem są zachowywane po połączeniu rekordów, wraz z ustawieniem pola wyboru "Powiązanie automatyczne". Jeśli rejestr niestandardowy jest powiązany z rekordem powielonym i nie jest powiązany z rekordem głównym jeszcze przed połączeniem tych rekordów przez użytkownika, po powiązaniu rejestru niestandardowego z rekordem głównym (po dokonaniu połączenia rekordów) ma miejsce co następuje:

- Pole wyboru "Powiązanie automatyczne" w powiązaniu z rekordem głównym nie jest zaznaczone, nawet jeśli to pole wyboru było zaznaczone w powiązaniu z rekordem powielonym.
- Pola daty rozpoczęcia i daty zakończenia w powiązaniu z rekordem głównym są wypełniane informacjami z odpowiednich pól w powiązaniu z rekordem powielonym lub są pozostawione puste, jeśli nie zostały wypełnione w powiązaniu z rekordem powielonym.

Tematy pokrewne

Więcej informacji dotyczących trybów własności rekordu znaleźć można w następującym temacie:

- Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53)

Dodawanie uwag

W przypadku typów rekordów, które obsługują funkcję uwag, można dodawać uwagi na dwa sposoby:

- Przez kliknięcie na ikonie uwagi w prawym górnym rogu strony szczegółów. Ta metoda jest dostępna, jeśli w firmie jest włączone centrum wiadomości. Za pomocą tej metody można dodawać uwagi do listy uwag dla rekordu oraz subskrybować uwagi dodawane do rekordu.
- Przez naciśnięcie przycisku "Nowa" w sekcji "Uwagi".

Zazwyczaj, jeśli administrator firmy udostępnił ikonę uwagi, sekcja "Uwagi" jest niedostępna. Jeśli jednak sekcja "Uwagi" jest wyświetlana, uwagi dodawane do listy uwag są również dodawane do sekcji "Uwagi".

Więcej informacji o centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem Praca z centrum wiadomości (na stronie 50). Więcej informacji o liście uwag jest dostępnych pod hasłem Praca z listą uwag (na stronie 173).

Metoda użyta do utworzenia uwagi nie ma wpływu na uprawnienia dostępu do uwagi.

Jak dodać uwagę za pomocą ikony uwagi

1. Wybrać rekord.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów, kliknąć na ikonie "Uwaga".

3. Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga".

4. W pierwszym wierszu uwagi wpisać temat.

5. Aby uniemożliwić innym użytkownikom wyświetlanie uwagi, należy zaznaczyć pole wyboru "Prywatne".

   Więcej informacji na temat sposobu, w jaki pole wyboru "Prywatne " pozwala kontrolować dostęp do uwagi, można znaleźć pod hasłem Strona "Uwaga - edycja" (na stronie 171).

6. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak dodać uwagę za pomocą sekcji "Uwagi"

1. Wybrać rekord.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Uwagi", po czym nacisnąć przycisk "Nowa" na pasku tytułu "Uwagi".

3. Na stronie "Uwaga - edycja" wpisać temat.

4. Aby uniemożliwić innym wyświetlanie uwagi, wybrać opcję "Prywatne".

   Więcej informacji na temat sposobu, w jaki pole wyboru "Prywatne " pozwala kontrolować dostęp do uwagi, można znaleźć pod hasłem Strona "Uwaga - edycja" (na stronie 171).

5. Zapisać rekord.

Strona "Uwaga - edycja"

Strona "Uwaga - edycja" umożliwia dodanie uwagi do rekordu lub zaktualizowanie istniejącej uwagi. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu uwagi. W poniższej tabeli przedstawione są pola na stronie "Uwaga - edycja".

Pole	Opis
Temat	Wymagane pole tekstowe, w którym wpisywany jest krótki opis zawartości lub celu uwagi.
Prywatne	Jeżeli użytkownik jest twórcą uwagi, pole wyboru "Prywatne" działa w

Pole	Opis
	następujący sposób: ■ Jeżeli pole wyboru "Prywatne" nie jest zaznaczone albo gdy jego wcześniejsze zaznaczenie zostało usunięte, uwaga w rekordzie jest widoczna dla każdego użytkownika, który posiada dostęp do rekordu. ■ Po zaznaczeniu pola wyboru "Prywatne" uwaga domyślnie nie jest widoczna dla innych użytkowników, nawet jeśli jest połączona z rekordem dla nich widocznym. Można jednak ustawić, aby uwaga była widoczna dla niektórych użytkowników. Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do wyświetlania uwag prywatnych mają wgląd do wszystkich uwag z zaznaczonym polem wyboru "Prywatne" niezależne od ich właściciela. Uprawnienie do wyświetlania uwag prywatnych nie pozwala użytkownikowi na aktualizację ani kasowanie uwagi z zaznaczonym polem wyboru "Prywatne", której właścicielem jest inny użytkownik. Zazwyczaj uprawnienie do wyświetlania uwag prywatnych przyznawane jest wyłącznie administratorom firmy. W przypadku zaznaczenia pola wyboru "Prywatne" w odniesieniu do uwagi, która nie została utworzona przez użytkownika, po zapisaniu zmian uwaga będzie widoczna tylko dla jej twórcy oraz użytkowników posiadających uprawnienie do wyświetlania uwag prywatnych. Pozostali użytkownicy nie będą mogli jej wyświetlić. Mimo to nazwisko użytkownika będzie wyświetlane w polu "Właściciel" danej uwagi.
Opis	Zawartość uwagi. Maksymalna liczba dozwolonych znaków wynosi 16 350. **UWAGA:** Inne ograniczenia obowiązują w przypadku importowania uwag do aplikacji Oracle CRM On Demand (informacje na ten temat są dostępne pod hasłem Pola uwag: Przygotowanie importu).

Strona "Uwaga" (lista)

Na stronie "Uwaga" są wyświetlane wszystkie uwagi związane z danym rekordem. W następującej tabeli opisano czynności, które można wykonać na stronie "Uwaga":

Aby...	Należy...
Utworzyć uwagę	Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga" na pasku tytułu "Uwagi". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja uwagi" i zapisać rekord.
Skasować uwagę	Kliknąć na łączu "Kasuj" w wierszu rekordu, który ma zostać skasowany. Skasowane elementy można przywrócić w ciągu 30 dni, licząc od chwili skasowania.
Znaleźć uwagę	Kliknąć nagłówek kolumny w celu posortowania danych w niej zawartych. Jeśli są dostępne formanty wyszukiwania alfabetycznego, można kliknąć nagłówek kolumny "Temat", a następnie jedną z liter na pasku alfabetycznym, aby znaleźć uwagi, których temat rozpoczyna się od danej litery. W przypadku uwag zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0

Aby...	Należy...
	do 9. **UWAGA:** Formanty wyszukiwania alfabetycznego są niedostępne w przypadku następujących języków użytkownika: koreański, japoński, chiński uproszczony i tradycyjny.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować uwagę	Kliknąć na łączu "Edytuj" w wierszu rekordu, który ma zostać zaktualizowany. Zaktualizować informacje na stronie "Edycja uwagi" i zapisać rekord. Jeżeli w firmie włączona jest funkcja edycji miejscowej, możliwa jest edycja pól wyświetlanych na stronie "Uwaga".
Oznaczyć uwagę jako prywatną	Kliknąć na łączu "Edytuj" w wierszu rekordu, który ma zostać zaktualizowany. Zaznaczyć pole wyboru "Prywatne" na stronie edycji uwagi. Jeżeli w firmie włączona jest funkcja edycji miejscowej, możliwe jest zaznaczenie pola wyboru "Prywatne" na stronie uwagi. **UWAGA**: Niektórzy użytkownicy mają dostęp do uwag z zaznaczonym polem wyboru "Prywatne", których właścicielami są inni użytkownicy. Więcej informacji na temat sposobu, w jaki pole wyboru "Prywatne " pozwala kontrolować dostęp do uwagi, można znaleźć pod hasłem Strona "Uwaga - edycja" (na stronie 171).
Wyświetlić szczegóły uwagi	Kliknąć łącze "Edycja" w wierszu rekordu, który ma zostać wyświetlony. Przejrzeć szczegóły uwagi na stronie "Edycja uwagi".

Praca z listą uwag

Jeśli ta funkcja jest włączona w firmie, w prawym górnym rogu strony szczegółów rekordu znajduje się ikona uwag. Liczba obok tej ikony oznacza liczbę uwag dołączonych do rekordu.

Kliknięcie ikony uwag powoduje wyświetlenie listy uwag. Przy każdej uwadze jest podana nazwa użytkownika, który ją utworzył, oraz temat lub początek tekstu uwagi w razie braku tematu. Ponadto jest podana data uwagi lub jej godzina, jeśli uwaga pochodzi z dnia bieżącego.

Z listy uwag można:

Aby...	Należy...
Wyświetlić uwagę	Przejść do wymaganej uwagi.
Utworzyć nową uwagę	Kliknąć na łączu "Nowa uwaga". W pierwszym wierszu wpisać temat, a następnie wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz". Uwaga zostanie wysłana do centrum wiadomości każdego użytkownika, który

Aby...	Należy...
	subskrybuje ten rekord. Z centrum wiadomości użytkownicy mogą przejść do rekordu, klikając na łączu w uwadze.
Zasubskrybować uwagi do rekordu	Nacisnąć przycisk "Subskrybuj". Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Subskrybowanie uwag (na stronie 174).
Skasować uwagę	Przejść do wymaganej uwagi i nacisnąć przycisk "Skasuj". Spowoduje to skasowanie uwagi z centrum wiadomości i stron szczegółów rekordu.
Wyświetlić użytkownika, który wysłał uwagę	Przejść do wymaganej uwagi i kliknąć na nazwie użytkownika. Zostanie wyświetlona strona szczegółów użytkownika.

Subskrybowanie uwag

Jeśli użytkownik zasubskrybuje uwagi dodawane do rekordu, będą one po ich dodaniu wysyłane do jego centrum wiadomości. Użytkownik może zasubskrybować uwagi do dowolnego rekordu, do którego ma dostęp.

W centrum wiadomości można kliknąć na łączu w uwadze do rekordu, aby przejść do tego rekordu.

Więcej informacji dotyczących centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem Praca z centrum wiadomości (na stronie 50).

Jak zasubskrybować uwagi do rekordu

1. Wybrać rekord.

   Więcej informacji dotyczących wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów, kliknąć na ikonie "Uwaga".

3. Nacisnąć przycisk "Subskrybuj".

   Etykieta przycisku zostanie zmieniona na "Anuluj subskrypcję". Subskrypcję można anulować, naciskając ten przycisk.

Wysyłanie uwag innym użytkownikom

Uwagę do innego użytkownika można wysłać, klikając na ikonie uwagi obok nazwy tego użytkownika w aplikacji. Uwaga zostanie wysłana do centrum wiadomości tego użytkownika.

Funkcji tej można używać z polami związanymi z nazwą użytkownika, jak Imię, Nazwisko, Właściciel, Twórca i Zmodyfikowane przez. Te pola znajdują się na stronach szczegółów, listach i w innych miejscach w aplikacji.

Z centrum wiadomości można wysyłać odpowiedzi na uwagi otrzymane od innych użytkowników.

Rekordy użytkowników można dodawać do sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności. Umożliwia to szybki dostęp do tych użytkowników, którym często wysyła się uwagi.

Więcej informacji dotyczących korzystania z centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem Praca z centrum wiadomości (na stronie 50).

Jak wysłać uwagę do innego użytkownika

1. Umieścić wskaźnik myszy na polu związanym z nazwą użytkownika, aby została wyświetlona ikona uwag.
2. Kliknąć na ikonie uwag.
3. Wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Praca z załącznikami

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje rolę użytkownika i profile dostępu, możliwe będzie załączanie plików (w niektórych przypadkach również adresów URL) do różnych typów rekordów. Instrukcje dotyczące załączania plików można znaleźć w następujących tematach:

- Instrukcje dotyczące załączania plików i adresów URL za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami są dostępne pod hasłem Załączanie plików i adresów URL do rekordów (zob. "Dołączanie plików i adresów URL do rekordów" na stronie 178).
- Instrukcje dotyczące załączania plików do rekordów obsługujących pola załączników są dostępne pod hasłem Załączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 183).

Lista typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami oraz lista typów rekordów obsługujących pola załączników są dostępne pod hasłem Załączniki — informacje (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 175).

Tematy pokrewne

Dodatkowe informacje dotyczące załączników są zawarte w następujących tematach:

- Załączniki — informacje (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 175)
- Załącznik — pozycje powiązane (zob. "Załącznik - pozycje powiązane" na stronie 181)
- Strona "Lista załączników" (na stronie 182)

Załączniki - informacje

Zależnie od typu rekordu i wybranej przez administratora firmy konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand do niektórych rekordów można dołączać pliki w następujący sposób:

- Za pośrednictwem pozycji powiązanej z załącznikami w rekordach nadrzędnych
- Za pośrednictwem pól załącznika

Pozycja powiązana z załącznikami - informacje

W przypadku niektórych typów rekordów administrator firmy może dodać wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami do układu strony rekordu. Następnie można powiązać rekord nadrzędny z wieloma załącznikami. Załącznik powiązany w ten sposób z rekordem nadrzędnym może zawierać plik lub adres URL.

Wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami obsługują następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekty niestandardowe 01, 02 i 03
- Dealer
- Zdarzenie
- Fundusz
- Zlecenie dotyczące funduszy
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Członkostwo w programie
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Załączniki mogą być również powiązane z rekordami alertów i rekordami etapów sprzedaży.

Informacje o dołączaniu plików i adresów URL do rekordów za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami znajdują się w następujących tematach:

- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Załącznik - pozycje powiązane (na stronie 181)
- Strona "Lista załączników" (na stronie 182)

Pola załączników - informacje

W przypadku wymienionych poniżej typów rekordów za pośrednictwem pól załącznika można do rekordu dołączyć pojedynczy plik. W zależności od wprowadzonej przez administratora firmy konfiguracji układów stron pola załącznika mogą być dostępne w następujących typach rekordów:

- Obiekty niestandardowe 01, 02, 03, 04 i kolejne

  UWAGA: Administrator firmy może też skonfigurować typy rekordów "Obiekt niestandardowy" jako pozycje powiązane w innych typach rekordów. Jeśli pola załącznika są dostępne w powiązanym typie rekordu "Obiekt niestandardowy", do każdego powiązanego rekordu można dołączyć jeden plik. Taka

konfiguracja pozwala na dołączanie wielu plików do rekordu nadrzędnego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Konfiguracje załączników - informacje.

- Raport z kontroli magazynowej
- Transakcja dotycząca próbki
- Podpis

Przedstawione poniżej typy rekordów obsługują również pola załączników. Wymienione typy rekordów mogą być jednak używane tylko jako pozycje powiązane, w sposób następujący:

- Załącznik do akredytacji

  Typ rekordu "Załącznik do akredytacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Akredytacja".

- Załącznik do aplikacji

  Typ rekordu "Załącznik do aplikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Aplikacja".

- Załącznik do planu biznesowego

  Typ rekordu "Załącznik do planu biznesowego" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Plan biznesowy".

- Załącznik do certyfikacji

  Typ rekordu "Załącznik do certyfikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Certyfikacja".

- Załącznik do kursu

  Typ rekordu "Załącznik do kursu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Kurs".

- Załącznik do egzaminu

  Typ rekordu "Załącznik do egzaminu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Egzamin".

- Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe

  Typ rekordu "Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Wniosek o fundusze marketingowe".

- Załącznik do celu

  Typ rekordu "Załącznik do celu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Cel".

- Załącznik do programu partnerskiego

  Typ rekordu "Załącznik do programu partnerskiego" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Program partnerski".

- Załącznik do polisy

  Typ rekordu "Załącznik do polisy" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Polisa".

- Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen

  Typ rekordu "Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen".

Niektóre z tych typów rekordów są typowe dla danej branży lub dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w tym wydaniu aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o dołączaniu plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 183).

Dołączanie plików i adresów URL do rekordów

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem Załączniki — informacje (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 175).

W przypadku typów rekordów obsługujących wstępnie konfigurowane pozycje związane z załącznikami do rekordu nadrzędnego można załączać pliki i adresy URL. Po załączeniu pliku lub adresu URL do rekordu można:

- Wyświetlić załącznik
- Wybrać inny załącznik
- W przypadku załącznika mającego postać pliku zaktualizować zawartość pliku i zastąpić nim poprzedni załącznik

Dołączanie plików do rekordów podlega następującym zasadom:

- Można ładować pliki skompresowane, w tym pliki .zip.
- Ze względów bezpieczeństwa aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania plików wykonywalnych o rozszerzeniach takich jak .exe lub .bat.

  UWAGA: Po kliknięciu nazwy pliku wykonywalnego z rozszerzeniem takim jak .exe lub .bat użytkownik ma możliwość uruchomienia pliku lub zapisania go. Aby zapobiec niepożądanemu uruchamianiu przez użytkowników plików wykonywalnych bezpośrednio z aplikacji Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania do rekordów plików z takimi rozszerzeniami. Można jednak ominąć to zabezpieczenie, nadając plikowi przed załadowaniem inne rozszerzenie. Jeśli plik otrzyma rozszerzenie np. .txt, po kliknięciu nazwy tego pliku nie będzie możliwe jego uruchomienie. Użytkownik musi zapisać plik na komputerze lokalnym, zmienić rozszerzenie nazwy pliku na odpowiednie dla pliku wykonywalnego, a następnie uruchomić plik.

- Nazwa pliku może zawierać dowolne znaki obsługiwane w nazwach plików w systemie Microsoft Windows.
- W przypadku plików ładowanych jako załączniki do rekordów za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej sekcji informacji powiązanych "Załączniki", nie można ładować dwóch plików o tej samej nazwie co załączniki do tego samego rekordu nadrzędnego. Jednakże wszystkie fotografie ładowane z urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym iOS mają nadawane takie same nazwy przez urządzenie mobilne. Aby zapewnić niepowtarzalność nazw plików w ramach zestawu załączników powiązanych z rekordem nadrzędnym, aplikacja Oracle CRM On Demand dołącza bieżącą datę i godzinę do nazw wszystkich takich plików. Oznacza to, że w przypadku ładowania tego samego pliku więcej niż raz za pomocą urządzenia

mobilnego z systemem operacyjnym iOS, plik ten będzie dodawany za każdym razem jako załącznik, ale nazwy plików załączników w aplikacji Oracle CRM On Demand będą różne.

- Każdy ładowany plik jest skanowany w poszukiwaniu wirusów. Jeśli w pliku zostanie znaleziony wirus, plik nie jest ładowany i wyświetlany jest komunikat.
- Wielkość ładowanego pliku nie może przekraczać 20 MB. W przypadku większych plików dostępne są następujące możliwości:
  - Kompresja pliku w celu zredukowania jego wielkości.
  - Podział pliku na mniejsze pliki (i w razie potrzeby kompresja).
  - Umieszczenie pliku na serwerze publicznym i podanie jego nazwy oraz ścieżki do niego zamiast dołączania go do rekordu.

Jak załączyć do rekordu plik lub adres URL

1. Wybrać rekord, do którego ma zostać załączony plik lub adres URL.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj załączniki" lub "Dodaj URL" znajdujący się na pasku tytułu tej sekcji.

   UWAGA: Jeśli użytkownicy mają uzyskiwać dostęp do pliku zamieszczonego na serwerze publicznym, należy nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" zamiast przycisku "Dodaj załącznik", a następnie postępować zgodnie z procedurą dodawania załącznika nie w postaci pliku, lecz adresu URL.

3. Na stronie "Edycja załącznika":
   - W przypadku załącznika plikowego nacisnąć przycisk "Przeglądaj" znajdujący się obok pola "Plik", po czym wybrać odpowiedni plik. Po wybraniu pliku w polu "Nazwa załącznika" domyślnie pokazywana jest nazwa pliku, bez uwzględnienia jego rozszerzenia. Aby zastosować inną nazwę jako wyświetlaną nazwę umożliwiającą identyfikację załącznika plikowego, należy zmienić wartość w polu "Nazwa załącznika".

     UWAGA: W przypadku korzystania z urządzenia z systemem operacyjnym iOS o wersji obsługującej Oracle CRM On Demand dostępna też będzie opcja robienia zdjęć lub nagrywania filmów. Po zrobieniu zdjęcia lub nagraniu filmu materiał zostanie automatycznie załadowany do Oracle CRM On Demand jako załącznik.

   - W przypadku załącznika, który ma postać adresu URL, wpisać w polu "URL" adres URL (na przykład www.crmondemand.com), a w polu "Nazwa załącznika" wyświetlaną nazwę określającą adres URL. Maksymalna dozwolona długość adresu URL wynosi 1999 znaków.

     Jeśli tekst wprowadzony w polu adresu URL zaczyna się od http:// lub https://, to tekst ten może zostać automatycznie skonwertowany na łącze po zapisaniu wartości pola. Pole wyboru "Konwersja wartości tekstowych URL na łącza" w profilu przedsiębiorstwa określa zachowanie takiego tekstu w polu adresu URL według następujących zasad:
     - Jeśli pole wyboru w profilu przedsiębiorstwa jest zaznaczone, tekst jest automatycznie konwertowany na łącze po zapisaniu wartości pola.
     - Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, tekst nie jest konwertowany na łącze.

UWAGA: Jeśli załącznik został umieszczony na serwerze publicznym, należy w polu "URL" podać ścieżkę do pliku i jego nazwę, używając dyrektywy "file": file:////<*nazwa_komputera*>/<*katalog*>/<*nazwa_pliku*>. Po dyrektywie "file:" należy umieścić 5 ukośników, na przykład file:////scdept/attachments/products.xls. Informacje o obsłudze przez przeglądarkę lokalnego systemu plików i udostępniania adresu URL ścieżki za pomocą protokołu file: zawiera dokumentacja przeglądarki.

4 Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak wyświetlić załącznik

1 Wybrać rekord, do którego jest załączony plik lub adres URL.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Wyświetl" w odpowiednim wierszu.

Jak wybrać inny załącznik

1 Wybrać rekord, do którego jest załączony plik lub adres URL.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Nazwa załącznika" dla załącznika, który ma zostać zastąpiony.

3 Na stronie "Edycja załącznika":

- W przypadku załącznika plikowego nacisnąć przycisk "Przeglądaj", po czym wybrać nowy plik. Po wybraniu nowego pliku pole "Nazwa załącznika" jest automatycznie aktualizowane w celu pokazania nazwy nowego pliku, bez uwzględnienia jego rozszerzenia. Jeśli trzeba, zaktualizować zawartość pola "Nazwa załącznika".
- W przypadku załącznika, który ma postać adresu URL, wpisać w polu "URL" nowy adres, po czym — jeśli trzeba — zaktualizować zawartość pola "Nazwa załącznika".

4 Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".

WSKAZÓWKA: W celu sprawdzenia, czy zostały wprowadzone poprawne informacje o załączniku, można - klikając łącze "Wstecz" - powrócić do pierwotnej strony szczegółów rekordu. Następnie przejrzeć w sekcji "Załączniki" szczegóły nowego załącznika.

Jak zaktualizować załącznik plikowy

1 Otworzyć załącznik z jego oryginalnej lokalizacji (nie z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand).

2 Edytować plik i zapisać go lokalnie, na przykład na dysku twardym.

3 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.

4 Wybrać rekord, do którego ma zostać załączony zaktualizowany plik.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

5 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Zamień" w wierszu załącznika plikowego.

6 W oknie "Zamień załącznik" wybrać zaktualizowany plik, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Załącznik - pozycje powiązane

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem Załączniki — informacje (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 175).

W poniższej tabeli są opisane pola zawierające informacje o pliku lub adresie URL dołączanym do rekordu jako pozycja powiązana. Niektóre pola znajdują się na stronach szczegółów typu rekordu, do którego plik jest dołączany, a pozostałe na stronie "Załącznik — edycja".

Na podstawie informacji zawartych w poniższej tabeli należy sprawdzić, czy plik spełnia wymagania dotyczące rozmiaru i typu.

Pole	Opis
Plik	Jeśli załącznik jest plikiem, pole zawiera ścieżkę i nazwę dołączonego pliku.
Nazwa załącznika	Nazwa, według której będzie można zidentyfikować dany plik lub adres URL. Po załadowaniu pliku jako załącznika w polu "Nazwa załącznika" domyślnie pokazywana jest nazwa pliku, bez uwzględnienia jego rozszerzenia. Nazwę można jednak zmienić.
Rozmiar (w bajtach)	Jeśli załącznik jest plikiem, to pole zawiera rozmiar pliku. Rozmiar pliku musi być mniejszy niż 20 megabajtów (MB). Jeśli załącznik jest adresem URL, w polu "Rozmiar" jest wyświetlana domyślnie wartość 2 kilobajty (KB).
Typ	Jeśli załącznik jest plikiem, w polu tym wyświetlany jest typ pliku, np. .doc w przypadku dokumentu programu Microsoft Word. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych aplikacja nie zezwala na dołączanie określonych typów plików, takich jak .exe. Jeśli załącznik jest adresem URL, w tym polu będzie wyświetlony adres URL.
URL	Jeśli załącznik jest adresem URL, pole to zawiera pełny adres URL. Maksymalna dozwolona długość adresu URL wynosi 1999 znaków.
Twórca	Nazwa zamienna osoby, która jako pierwsza dołączyła plik do rekordu. Wartość w tym polu jest generowana przez system.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która zaktualizowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji rekordu. Wartość w tym polu jest generowana przez system.

Strona "Lista załączników"

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem Załączniki — informacje (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 175).

Na stronie "Lista załączników" wyświetlane są wszystkie pliki i adresy URL połączone z rekordem. Dostęp do strony "Lista załączników" można uzyskać, klikając łącze "Pokaż pełną listę" w sekcji "Załączniki" rekordu głównego.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Lista załączników".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Załączanie pliku do rekordu	Nacisnąć przycisk "Dodaj załącznik" na pasku tytułu "Załączniki". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Załączanie adresu URL do rekordu	Nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" na pasku tytułu "Załączniki". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Kasowanie załącznika	Kliknąć na łączu "Kasuj" w wierszu rekordu, który ma zostać skasowany. Skasowane elementy można przywrócić w ciągu 30 dni, licząc od chwili skasowania.
Wyszukiwanie załącznika	Kliknąć na nagłówku kolumny "Nazwa załącznika" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku załączników, których nazwy zaczynają się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wybrać inny załącznik w celu zastąpienia bieżącego załącznika	Kliknąć na łączu "Zamień" w wierszu rekordu, który ma zostać zmieniony. Wybrać inny plik na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Posortować listę załączników	Kliknąć na podkreślonym nagłówku kolumny, według której ma zostać przeprowadzone sortowanie. Jeśli nagłówek kolumny nie jest podkreślony, oznacza to, że nie można sortować danych według tego pola.
Wyświetlić załącznik	Kliknąć na łączu "Wyświetl" w wierszu rekordu, który ma zostać wyświetlony. Spowoduje to otwarcie określonego pliku lub przejście pod określony adres URL.

Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników

Pola załączników są obsługiwane w typie rekordów "Obiekt niestandardowy" i w niektórych typach rekordów specyficznych dla branży i dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Pola załączników umożliwiają dołączenie pojedynczego pliku do rekordu. Lista typów rekordów, w których obsługiwane są pola załączników, znajduje się pod hasłem Załączniki — informacje (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 175).

Administrator firmy określa, czy pola załączników są dostępne w układzie stron używanym przez daną rolę użytkownika.

Dołączanie plików do rekordów podlega następującym zasadom:

- Można ładować pliki skompresowane, w tym pliki .zip.
- Ze względów bezpieczeństwa aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania plików wykonywalnych o rozszerzeniach takich jak .exe lub .bat.

  UWAGA: Po kliknięciu nazwy pliku wykonywalnego z rozszerzeniem takim jak .exe lub .bat użytkownik ma możliwość uruchomienia pliku lub zapisania go. Aby zapobiec niepożądanemu uruchamianiu przez użytkowników plików wykonywalnych bezpośrednio z aplikacji Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania do rekordów plików z takimi rozszerzeniami. Można jednak ominąć to zabezpieczenie, nadając plikowi przed załadowaniem inne rozszerzenie. Jeśli plik otrzyma rozszerzenie np. .txt, po kliknięciu nazwy tego pliku nie będzie możliwe jego uruchomienie. Użytkownik musi zapisać plik na komputerze lokalnym, zmienić rozszerzenie nazwy pliku na odpowiednie dla pliku wykonywalnego, a następnie uruchomić plik.
- Nazwa pliku może zawierać dowolne znaki obsługiwane w nazwach plików w systemie Microsoft Windows.
- W przypadku plików ładowanych jako załączniki do rekordów za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej sekcji informacji powiązanych "Załączniki", nie można ładować dwóch plików o tej samej nazwie co załączniki do tego samego rekordu nadrzędnego. Jednakże wszystkie fotografie ładowane z urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym iOS mają nadawane takie same nazwy przez urządzenie mobilne. Aby zapewnić niepowtarzalność nazw plików w ramach zestawu załączników powiązanych z rekordem nadrzędnym, aplikacja Oracle CRM On Demand dołącza bieżącą datę i godzinę do nazw wszystkich takich plików. Oznacza to, że w przypadku ładowania tego samego pliku więcej niż raz za pomocą urządzenia mobilnego z systemem operacyjnym iOS, plik ten będzie dodawany za każdym razem jako załącznik, ale nazwy plików załączników w aplikacji Oracle CRM On Demand będą różne.
- Każdy ładowany plik jest skanowany w poszukiwaniu wirusów. Jeśli w pliku zostanie znaleziony wirus, plik nie jest ładowany i wyświetlany jest komunikat.
- Wielkość ładowanego pliku nie może przekraczać 20 MB. W przypadku większych plików dostępne są następujące możliwości:
  - Kompresja pliku w celu zredukowania jego wielkości.
  - Podział pliku na mniejsze pliki (i w razie potrzeby kompresja).
  - Umieszczenie pliku na serwerze publicznym i podanie jego nazwy oraz ścieżki do niego zamiast dołączania go do rekordu.

Dołączenie pliku do rekordu za pośrednictwem pól załącznika umożliwia procedura opisana poniżej.

Jak dołączyć plik do rekordu za pośrednictwem pól załącznika?

1 Na stronie edycji rekordu, do którego ma zostać dołączony plik, w polu "Załącznik" kliknąć ikonę spinacza:

2 Wyszukać plik, który ma zostać dołączony, i wybrać go.

UWAGA: W przypadku korzystania z urządzenia z systemem operacyjnym iOS o wersji obsługującej Oracle CRM On Demand dostępna też będzie opcja robienia zdjęć lub nagrywania filmów. Po zrobieniu zdjęcia lub nagraniu filmu materiał zostanie automatycznie załadowany do Oracle CRM On Demand jako załącznik.

3 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Zależnie od wybranej przez administratora firmy konfiguracji układu strony na stronie mogą być dostępne pola "Załącznik: nazwa pliku" i "Załącznik: wielkość (w bajtach)". Jeśli pola te są dostępne, po zapisaniu rekordu są one automatycznie wypełniane nazwą pliku i jego wielkością. Pól tych nie można edytować.

Dołączony plik można usunąć z rekordu. Jednak po usunięciu pliku jest on kasowany z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand i nie można przywrócić go z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand.

WSKAZÓWKA: Przed usunięciem pliku z rekordu należy pobrać ten plik na komputer lokalny lub inny serwer i tam go zapisać.

Usunięcie pliku z rekordu umożliwia procedura opisana poniżej.

Jak usunąć plik z rekordu?

1 Na stronie "Edytowanie rekordu" kliknąć ikonę "X" znajdującą się obok pola "Załącznik".

2 Potwierdzić decyzję o usunięciu pliku z rekordu.

Korzystanie ze skryptów ocen

Jeśli administrator firmy skonfigurował skrypty ocen, można otwierać te skrypty w celu zbierania informacji o klientach lub możliwościach sprzedaży. Informacje te można następnie odwzorować na rekord nadrzędny, a później można ich używać w raportach i analizach.

Aplikacja umożliwia otwieranie skryptów z poziomu następujących typów rekordów:

- Podmiot (ankiety podmiotu)
- Działanie (oceny działania dotyczące wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania)
- Plan biznesowy (oceny planu biznesowego)
- Osoba kontaktowa (ankiety dot. zadowolenia klientów)
- Namiar (skrypty kwalifikowania namiaru)
- Cel (oceny celów)

- Możliwość (oceny możliwości)
- Zlecenie obsługi (skrypty rozmów i ankiety dotyczące zadowolenia klientów)

Administrator firmy może skonfigurować filtry ułatwiające określanie odpowiedniej oceny dla zadania. Na przykład dla skryptu oceny kwalifikacji namiaru można skonfigurować następujące filtry:

- Poziom podmiotu = Złoto
- Segment = Duże
- Region = Zachód

Następnie, w wyniku uruchomienia skryptu oceny z poziomu rekordu namiaru przy użyciu odpowiednich pól wartości filtru, jest wyświetlany właściwy skrypt kwalifikacji namiaru. Po ukończeniu oceny dane, które administrator firmy zmienia później w szablonie skryptu, nie są odzwierciedlane w ukończonym rekordzie oceny. Jedynym wyjątkiem od tej reguły jest sekcja odpowiedzi. Administrator firmy może w dowolnym momencie zmienić dane w sekcji odpowiedzi i zmiany te są odzwierciedlane na stronie szczegółów oceny, gdy użytkownik pracuje nad pytaniami szablonu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak użyć skryptu oceny

1. Wybrać rekord.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji skryptu i nacisnąć przycisk "Dodaj".

3. W razie potrzeby wybrać filtr z okna "Wyszukiwanie".

   Jeśli tylko jeden skrypt spełnia kryteria określone przez administratora firmy, zostaje on otwarty automatycznie. W przeciwnym wypadku należy wybrać odpowiedni skrypt w oknie "Wyszukiwanie".

   WSKAZÓWKA: Aby znaleźć odpowiedni skrypt, należy wybrać żądaną opcję z listy rozwijanej i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

4. Na stronie skryptu zadać klientowi pytania i podać odpowiednie informacje.

5. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Zależnie od tego, w jaki sposób administrator firmy skonfigurował skrypt, mogą wystąpić następujące zdarzenia:

   - Wynik jest obliczany i porównywany z wartością progową.
   - Zależnie od tego, czy wynik jest powyżej, czy poniżej progu, jest obliczany rezultat końcowy.
   - Wynik, odpowiedzi na pytania i rezultat są odwzorowywane z powrotem na rekord nadrzędny.
   - Zostaje również wypełnione pole daty ostatniej oceny.

Kasowanie i przywracanie rekordów - informacje

Skasowane rekordy, także jeśli została skasowana lista rekordów, są przechowywane przez 30 dni w obszarze "Pozycje skasowane". Przez ten czas można przywrócić rekordy. Jednak po 30 dniach pozycje skasowane zostaną trwale zlikwidowane i nie będzie można już ich przywrócić.

UWAGA: Listę typów rekordów przechowywanych w obszarze "Pozycje skasowane" można znaleźć pod hasłem Oracle Web Services On Demand Guide, które jest dostępne w bibliotece dokumentacji Oracle CRM On Demand (zob. Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) w Oracle Technology Network.

Typy operacji kasowania

W przypadku kasowania rekordu operacje kasowania dokonywane na rekordzie i na rekordach z nim powiązanych są określane przez typy rekordów i powiązania między nimi. Występują następujące typy operacji kasowania:

- **Kasowanie bezpośrednie.** W przypadku kasowania rekordu skasowany zostaje sam rekord. Operacja ta nosi nazwę *kasowania bezpośredniego.*
- **Kasowanie kaskadowe.** W przypadku kasowania rekordu kasowane są również wszelkie jego podrzędne rekordy niebędące rekordami najwyższego poziomu, takie jak uwagi i załączniki. Operacja ta nosi nazwę *kasowania kaskadowego.*

  Zastosowanie mają następujące wyjątki:

  - Kasowanie kaskadowe nie jest wykonywane na rekordach kontroli zmian w przypadku skasowania ich rekordu nadrzędnego.
  - Kasowanie kaskadowe nie jest wykonywane na rekordzie podrzędnym adresu, jeśli jest to adres współużytkowany.
- **Kasowanie rozszerzone.** W niektórych przypadkach podczas kasowania rekordu kasowane są także niektóre rekordy podrzędne najwyższego poziomu. Operacja ta nosi nazwę *kasowania rozszerzonego.*

  W przypadku wykonania operacji kasowania rozszerzonego na rekordzie podrzędnym stosowana jest następująca procedura:

  - Wykonywane jest kasowanie kaskadowe wszelkich rekordów podrzędnych innych niż najwyższego poziomu, z wyjątkiem rekordów kontroli zmian oraz rekordów podrzędnych adresu będących adresami współużytkowanymi.
  - Wykonywane jest kasowanie rozszerzone niektórych rekordów podrzędnych najwyższego poziomu, w zależności od typów rekordów.

  Poniższa tabela zawiera typy rekordów na których wykonywane jest kasowanie rozszerzone w przypadku kasowania rekordu nadrzędnego. Poza typami rekordów wymienionymi w tej tabeli, wszystkie pozostałe rekordy podrzędne najwyższego poziomu pozostają nienaruszone w przypadku kasowania ich rekordu nadrzędnego.

Typ rekordu nadrzędnego	Typy rekordów na których wykonywane jest kasowanie rozszerzone
Podmiot	■ Środek trwały ■ Namiar

Typ rekordu nadrzędnego	Typy rekordów na których wykonywane jest kasowanie rozszerzone
	■ Możliwość ■ Pojazd
Osoba kontaktowa	Namiar
Dealer	Pojazd
Możliwość	Namiar
Partner	■ Namiar ■ Możliwość

Przykładowo można założyć, że istnieje podmiot posiadający podrzędne rekordy: rekord podrzędny obiektu niestandardowego 04 i rekord podrzędny możliwości. Rekord podrzędny możliwości zawiera rekordy podrzędne uwag, rekord podrzędny obiektu niestandardowego 05 i rekord podrzędny namiaru. W przypadku skasowania rekordu podmiotu stosowana jest następująca procedura:

- Wykonywane jest kasowanie bezpośrednie rekordu podmiotu.
- Wykonywane jest kasowanie bezpośrednie rekordów podrzędnych uwag dot. podmiotu.
- Rekord obiektu niestandardowego 04 podrzędny wobec podmiotu pozostanie nienaruszony, ponieważ typ rekordu "Obiekt niestandardowy 04" jest rekordem najwyższego poziomu i nie jest wymieniony w tabeli typów rekordów, na których wykonywane jest kasowanie rozszerzone.
- Wykonywane jest kasowanie rozszerzone rekordu możliwości podrzędnego wobec podmiotu.

Podczas wykonywania kasowania rozszerzonego na możliwości podrzędnej wobec podmiotu, rekordy podrzędne wobec możliwości są traktowane w następujący sposób:

- Wykonywane jest kasowanie kaskadowe rekordów uwag podrzędnych wobec możliwości.
- Rekord obiektu niestandardowego 05 podrzędny wobec możliwości pozostanie nienaruszony, ponieważ typ rekordu "Obiekt niestandardowy 05" jest rekordem najwyższego poziomu i nie jest wymieniony w tabeli typów rekordów, na których wykonywane jest kasowanie rozszerzone.
- Wykonywane jest kasowanie rozszerzone rekordu namiaru podrzędnego wobec możliwości.

Kasowanie powiązań rekordów - informacje

Podczas kasowania rekordu podrzędnego powiązanego z innym rekordem (nadrzędnym), aplikacja Oracle CRM On Demand nie kasuje informacji wiążących rekordy. Informacje o powiązaniach są zachowywane, aby w przypadku przywracania rekordu w późniejszym czasie zostały również przywrócone powiązania między tym rekordem i innymi rekordami, z którymi był on wcześniej połączony. Jednakże z uwagi na fakt, że informacje o powiązaniach kasowanego rekordu podrzędnego są zachowywane w rekordzie nadrzędnym, usługa internetowa wywołuje zapytanie służące do przywrócenia informacji o powiązaniach zawartych w rekordzie nadrzędnym.

Dlatego jeśli wraz z danym rekordem mają zostać również skasowane informacje wiążące go z innym rekordem, najlepiej najpierw skasować powiązanie między rekordami, rozłączając je. Przykład: Istnieje rekord podmiotu połączony z rekordem obiektu niestandardowego 01. Jeśli poza podmiotem ma zostać skasowane

również powiązanie między nim a rekordem obiektu niestandardowego 01, należy rozłączyć te rekordy przed skasowaniem podmiotu. Jeśli jednak później rekord podmiotu zostanie przywrócony, powiązanie między nim a rekordem obiektu niestandardowego 01 nie zostanie przywrócone.

Dodatkowe informacje o kasowaniu rekordów

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje o kasowaniu rekordów.

Kasując to	Należy pamiętać, że
Podmiot	Nie można skasować podmiotu, który jest powiązany z możliwością na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane".
Działanie	Aby skasować działanie "Komunikacja", użytkownik musi mieć włączone w swojej roli uprawnienia "Zarządzanie firmą" i "Kasowanie i przywracanie wsadowe". **UWAGA:** Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań mogą kasować działania, których nie są właścicielami, oraz działania oznaczone jako prywatne. Zazwyczaj uprawnienie do kasowania działań przyznawane jest wyłącznie administratorom firmy.
Adres	W przypadku przywracania skasowanego adresu należy zaktualizować ustawienia fakturowania i wysyłki, ponieważ w procesie przywracania rekordu adresu przez aplikację Oracle CRM On Demand ustawienia adresu nie powracają do wartości pierwotnych. Należy skorygować te wartości, aby uniknąć utworzenia błędnych danych. Więcej informacji na temat kasowania współużytkowanych adresów można znaleźć pod hasłem Kasowanie współużytkowanych adresów (na stronie 414).
Sekcja	Informacje dotyczące skutków skasowania sekcji można znaleźć pod hasłem Łączenie i kasowanie sekcji - informacje.
Grupa	Podczas kasowania grupy system usuwa odniesienia do tej grupy z rekordów grupy i przywraca pracownika figurującego w polu "Właściciel" jako właściciela rekordu. Jeśli ten proces obejmuje dużą liczbę rekordów, czas jego wykonywania może być dłuższy. Przez ten czas system nie zezwala członkom grupy na tworzenie rekordów.
Możliwość	Jeśli pole "Etap sprzedaży" ma wartość "Zamknięta", nie można skasować możliwości, ponieważ informacje te są wykorzystywane w sprawozdawczości historycznej.
Produkt	Produktu nie można skasować. Aby usunąć produkt z listy produktów dostępnych do połączenia z możliwościami lub połączenia z podmiotami jako środki trwałe, administratorzy firmy mogą usunąć zaznaczenie pola wyboru "Możliwe do zamówienia" na stronie edycji produktu.

Kasując to	Należy pamiętać, że
Kategoria produktu	Kategorie produktu może kasować tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością". Wraz ze skasowaniem kategorii zerwane zostanie powiązanie między produktem a kategorią, ale produkty zostaną zachowane.
Rola	Role może kasować użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie rolami i dostępem". Skasowane role nie są przechowywane przez 30 dni, lecz natychmiast likwidowane i nie można ich przywrócić. Zanim rola zostanie skasowana, należy przypisać inne role wszystkim użytkownikom, którzy mają przypisaną tę rolę. W przeciwnym razie aplikacja nie zezwoli na skasowanie roli.
Rozwiązanie	W przypadku kasowania rozwiązania skasowaniu ulegną także rekordy historii rozwiązania. Jeżeli użytkownik uważa, że rozwiązanie nie jest już użyteczne, ale było ono na pewnym etapie połączone ze zleceniem SR, zamiast je kasować należy jego ustawić status na "Nieaktualne". W ten sposób firma może zapobiec dalszemu wykorzystywaniu rozwiązania przez przedstawicieli obsługi klienta, ale jednocześnie zachowuje je do celów archiwalnych. Aby dowiedzieć się, czy rozwiązanie było używane, należy przejść do strony szczegółów rozwiązania i sprawdzić, czy w sekcji "Zlecenia SR" znajdują się powiązane rekordy.
Terytorium	Terytoria może kasować użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie terytoriami". Terytoria można kasować niezależnie od tego, czy są powiązane z innymi terytoriami, podmiotami, możliwościami itp. Na stronie "Terytorium - informacje szczegółowe" administrator firmy może sprawdzić, czy terytorium ma jakiekolwiek rekordy podrzędne czy nie. Administrator firmy może wyszukiwać podmioty, możliwości itd. przy użyciu pola "Obszar" w kryteriach wyszukiwania, aby ustalić czy obszar, który ma zostać skasowany jest powiązany z jakimikolwiek rekordami.

UWAGA: Więcej informacji dotyczących powiązanych rekordów znajduje się pod hasłem Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 290).

Pozycje skasowane

Kliknięcie na łączu globalnym "Pozycje skasowane" umożliwia wyświetlenie strony "Wszystkie skasowane pozycje" ze wszystkimi pozycjami, które zostały skasowane. Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", zobaczy on wszystkie skasowane pozycje swojej firmy.

Na liście pozycji skasowanych figurują tylko rekordy nadrzędne, bez rekordów powiązanych. Jedynie wtedy, gdy rekord powiązany został skasowany *przed* skasowaniem rekordu nadrzędnego, jest on wyświetlany na liście jako osobny rekord.

Jeśli na przykład został skasowany podmiot, z którym były powiązane trzy uwagi, rekordy uwag nie będą wyświetlane na liście skasowanych pozycji. Gdyby jednak dowolna z tych powiązanych uwag została skasowana przed skasowaniem samego podmiotu, byłaby wyświetlana na liście skasowanych pozycji jako osobny rekord.

Wraz z przywróceniem rekordu są także przywracane wszystkie rekordy powiązane z tym rekordem w chwili jego skasowania z zachowaniem relacji między nimi. Jako pierwszy powinien być przywracany zawsze rekord nadrzędny. Próba przywrócenia jako pierwszego rekordu podrzędnego spowoduje wyświetlenie komunikatu o błędzie.

Lista na stronie "Wszystkie skasowane pozycje" ułatwia znajdowanie skasowanych rekordów. Po wybraniu typu rekordu z tej listy zostaną wyświetlone rekordy wraz ze wszystkimi skasowanymi uwagami i załącznikami do rekordów tego typu, a także wszystkie skasowane rekordy tego typu. Reguła dotycząca rekordów powiązanych nadal jednak obowiązuje. Lista nie zawiera uwag i załączników skasowanych wraz z rekordem nadrzędnym. Jeśli na przykład z listy zostanie wybrana pozycja "Wszystkie podmioty", zostaną wyświetlone wszystkie uwagi do podmiotów i załączniki do podmiotów, które zostały skasowane niezależnie od ich rekordów nadrzędnych, a także wszystkie skasowane rekordy podmiotów.

UWAGA: Istnieje pewne ograniczenie pod względem ilości danych, jaką firmy mogą przechowywać. Rekordy przechowywane jako skasowane pozycje nie są wliczane do całkowitego limitu przechowywania na dysku, jaki przysługuje firmie.

Identyfikatory wierszy pozycji skasowanych - informacje

W przypadku kasowania rekordu skasowana pozycja uzyskuje inny identyfikator wiersza niż pierwotnie nadany rekordowi. Jeśli jednak rekord zostanie przywrócony, uzyska on powtórnie swój pierwotny identyfikator wiersza. Jeśli w przypadku eksportowania listy pozycji skasowanych użytkownik wybierze opcję eksportu wszystkich pól, dane wynikowe będą zawierały zarówno identyfikatory wierszy przydzielone skasowanym pozycjom, jak i pierwotne identyfikatory wierszy wszystkich eksportowanych rekordów. Więcej informacji o eksportowaniu list rekordów znajduje się pod hasłem Eksportowanie rekordów z list (na stronie 157).

Temat pokrewny

Instrukcje dot. kasowania i przywracania rekordów można znaleźć w następującym temacie:

- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)

Kasowanie i przywracanie rekordów

Rekord może skasować użytkownik, któremu pozwala na to jego poziom dostępu do tego rekordu. W zależności od uprawnień włączonych w roli użytkownika można także wykonać niektóre lub wszystkie z następujących zadań:

- Skasować listę rekordów.
- Przywrócić pojedyncze rekordy skasowane przez innych użytkowników.
- Przywrócić listę rekordów skasowaną przez siebie.
- Przywrócić listę rekordów skasowaną przez innego użytkownika.

OSTRZEŻENIE: W przypadku kasowania rekordu niektóre lub wszystkie rekordy połączone z kasowanym rekordem mogą również zostać skasowane.

Przed rozpoczęciem. Zaleca się zapoznanie z tematem Kasowanie i przywracanie rekordów - informacje (na stronie 186), w którym zawarte są informacje o połączonych rekordach kasowanych w przypadku skasowania rekordu nadrzędnego, a także inne informacje dotyczące kasowania i przywracania rekordów.

Kasowanie pojedynczych rekordów

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kasowania rekordu na stronie szczegółów rekordu.

Jak skasować rekord ze strony szczegółów rekordu

- Na stronie szczegółów rekordu nacisnąć przycisk "Kasuj".

  UWAGA: Jeśli dostęp do strony szczegółów rekordu został uzyskany poprzez drążenie ze strony listy lub z listy rekordów powiązanych z rekordem nadrzędnym, to po skasowaniu danego rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi powrót do strony, z której rozpoczęto drążenie.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kasowania rekordu na liście rekordów.

Jak skasować rekord z listy rekordów

- W wierszu rekordu, który ma zostać skasowany, wybrać polecenie "Kasuj" z menu na poziomie rekordu.

Kasowanie list rekordów

Wiele typów rekordów głównego poziomu obsługuje funkcję kasowania wsadowego, która umożliwia jednoczesne kasowanie wielu rekordów ze strony listy. W poniższej procedurze przedstawiono sposób kasowania listy rekordów.

UWAGA: Niektóre typy rekordów specyficzne dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition nie obsługują funkcji kasowania wsadowego, w tym następujące: "Odpowiedź na wiadomość", "Plan komunikatów", "Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów", "Raport z kontroli magazynowej", "Okres magazynowy", "Próbki - oświadczenie", "Przykładowa transakcja" i "Pozycja transakcji".

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kasowanie i przywracanie wsadowe".

Jak skasować listę rekordów

1. Otworzyć listę rekordów, które mają zostać skasowane.

   WSKAZÓWKA: Przed skasowaniem listy warto ją wyeksportować. Umożliwia to zaimportowanie danych do Oracle CRM On Demand, gdyby pewne rekordy zostały skasowane omyłkowo.

2. Na stronie list rekordów kliknąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Kasowanie wsadowe".

3. Nacisnąć przycisk OK, aby potwierdzić i kontynuować.

   Otwarta zostanie strona "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego". Zlecenie pojawia się w sekcji "Aktywne zlecenia" na stronie. Po przygotowaniu zlecenia z aplikacji Oracle CRM On Demand wysyłana jest użytkownikowi wiadomość e-mail, a w menu na poziomie rekordu dotyczącym zlecenia na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" udostępniana jest opcja kontynuacji. W tym czasie można opcjonalnie opuścić stronę "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" i wrócić do niej później, aby zakończyć kasowanie listy rekordów. Do strony "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" można powrócić w dowolnym momencie, klikając globalne łącze "Administracja", a

następnie klikając łącze "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" na stronie startowej "Administrowanie".

4 W sekcji "Aktywne zlecenia" na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" w menu na poziomie rekordu dotyczącym przesłanego zlecenia kliknąć przycisk "Kontynuuj".

UWAGA: Jeśli przycisk "Kontynuuj" nie zostanie kliknięty, rekordy nie zostaną skasowane.

5 Nacisnąć przycisk OK, aby potwierdzić i kontynuować.

Po ukończeniu operacji użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z aplikacji Oracle CRM On Demand.

6 Aby przejrzeć plik dziennika dotyczący operacji, kliknąć opcję "Wyświetlanie dziennika kasowania" we wpisie dotyczącym zlecenia w sekcji "Przetworzone zlecenia" na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego".

Przywracanie pojedynczych rekordów

Można przywrócić każdy rekord skasowany przez siebie. Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", może także wyświetlić rekordy skasowane przez innych użytkowników w obszarze "Pozycje skasowane", a następnie przywrócić je. W poniższej procedurze przedstawiono sposób przywracania pojedynczego rekordu.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwe było wykonanie tej procedury, w motywie użytkownika musi być włączone łącze globalne "Pozycje skasowane".

Jak przywrócić pojedynczy rekord

1 Kliknąć łącze globalne "Pozycje skasowane".

2 Kliknąć łącze "Przywróć" w wierszu rekordu.

UWAGA: Skasowany rekord jest przechowywany przez 30 dni w obszarze "Pozycje skasowane". W tym czasie można przywrócić rekord. Jednak po 30 dniach skasowany rekord jest usuwany trwale i nie można go przywrócić. Więcej informacji na temat obszaru "Pozycje skasowane" można znaleźć pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów - informacje (na stronie 186).

Przywracanie skasowanych list rekordów

W przypadku skasowania listy rekordów można jednocześnie przywrócić wszystkie rekordy na tej liście. Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", może także przywrócić listy rekordów skasowane przez innych użytkowników. W poniższej procedurze przedstawiono sposób przywracania skasowanej listy rekordów.

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kasowanie i przywracanie wsadowe".

Jak przywrócić skasowaną listę rekordów

1. Przejść do strony "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego", korzystając z jednego ze sposobów przedstawionych poniżej:
   - Kliknąć łącze globalne "Administracja", a następnie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego".
   - Na dowolnej stronie list rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Przywracanie wsadowe".
   - Na stronie "Skasowane pozycje" kliknąć łącze globalne "Skasowane pozycje", a następnie nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Przywracanie wsadowe".
2. Na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" w sekcji "Przetworzone zlecenia" znaleźć zlecenie kasowania wsadowego dotyczące listy, która ma być przywrócona.

   UWAGA: Rekordy ze skasowanej listy są przechowywane przez 30 dni w obszarze "Pozycje skasowane". Przez ten czas można przywrócić rekordy. Jednak po 30 dniach skasowane rekordy są usuwane trwale i nie można ich przywrócić. Więcej informacji na temat obszaru "Pozycje skasowane" można znaleźć pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów - informacje (na stronie 186).
3. W menu dotyczącym zlecenia na poziomie rekordu wybrać polecenie "Przywracanie".

   Zlecenie kasowania wsadowego jest przenoszone z sekcji "Przetworzone zlecenia" do sekcji "Aktywne zlecenia". Po przygotowaniu zlecenia z aplikacji Oracle CRM On Demand wysyłana jest użytkownikowi wiadomość e-mail, a w menu na poziomie rekordu dotyczącym zlecenia na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" udostępniana jest opcja kontynuacji. W tym czasie można opcjonalnie opuścić stronę "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" i wrócić do niej później, aby zakończyć przywracanie listy rekordów. Do strony "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" można powrócić w dowolnym momencie, klikając globalne łącze "Administracja", a następnie klikając łącze "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" na stronie startowej "Administrowanie".
4. W sekcji "Aktywne zlecenia" na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego" w menu na poziomie rekordu dotyczącym przesłanego zlecenia kliknąć przycisk "Kontynuuj".

   UWAGA: Jeśli przycisk "Kontynuuj" nie zostanie kliknięty, rekordy nie zostaną przywrócone.
5. Nacisnąć przycisk OK, aby potwierdzić i kontynuować.

   Po ukończeniu operacji użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z aplikacji Oracle CRM On Demand.
6. Aby przejrzeć plik dziennika dotyczący operacji, kliknąć opcję "Wyświetlanie dziennika przywracania" we wpisie dotyczącym zlecenia w sekcji "Przetworzone zlecenia" na stronie "Kolejka kasowania i przywracania wsadowego".

Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach

W typach rekordów obsługujących śledzenie kontroli można przeglądać zmiany kontrolowanych pól rekordu.

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje śledzenie kontroli w odniesieniu do typu rekordu, w śledzeniu kontroli mogą być zawarte następujące informacje:

- Wpis dotyczący utworzenia rekordu

- Jeśli rekord został skasowany lub przywrócony, wpis dotyczący każdej z tych czynności

  UWAGA: Jeśli rekord został skasowany, ale nie został przywrócony, sam rekord nie jest już dłużej dostępny, a więc użytkownik nie może wyświetlać szczegółów czynności kasowania w powiązanych danych śledzenia kontroli. Jednak wpis dotyczący czynności kasowania istnieje w głównym śledzeniu kontroli obejmującym całą firmę. Jeśli rekord zostanie później przywrócony, wpisy dotyczące czynności kasowania i przywracania dostępne są w głównym śledzeniu kontroli obejmującym całą firmę oraz wśród informacji dotyczących śledzenia kontroli odnoszących się do rekordu. Aby możliwe było wyświetlanie głównego śledzenia kontroli obejmującego całą firmę, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Dostęp do głównego śledzenia kontroli i kontroli konfiguracji administratora".

W przypadku zmian rekordów śledzenie kontroli zawiera starą i nową wartość pola oraz znacznik czasu i nazwę użytkownika, który wprowadził zmianę w danym polu. Administrator firmy może określić, które pola, jeśli jakiekolwiek, są kontrolowane. Więcej informacji o typach rekordów obsługujących śledzenie kontroli oraz lista pól kontrolowanych domyślnie znajdują się pod hasłem Przystosowywanie śledzenia kontroli.

Przed rozpoczęciem. Aby umożliwić przeglądanie śledzenia kontroli w typie rekordu, administrator firmy musi skonfigurować układy stron dla roli użytkownika, tak aby zawierały pozycję związaną ze śledzeniem kontroli w układzie stron szczegółów typu rekordu nadrzędnego. Administrator firmy musi też nadać użytkownikowi uprawnienie "Tylko odczyt" w odniesieniu do pozycji związanej ze śledzeniem kontroli w typie rekordu nadrzędnego. Jeśli po spełnieniu tych warunków pozycja związana ze śledzeniem kontroli nie jest widoczna dla użytkownika na jego stronie szczegółów rekordu, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" na stronie szczegółów rekordu i dodać śledzenie kontroli jako sekcję informacji powiązanych. Więcej informacji o edytowaniu układów stron szczegółów znajduje się pod hasłem Zmienianie układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958).

UWAGA: Typ rekordu "Zaproszony" jest podrzędny wobec typu rekordu "Zdarzenie". Aby umożliwić użytkownikowi śledzenie kontroli rekordów zaproszonych, administrator musi skonfigurować układ strony "Zaproszony" w taki sposób, aby zawierał on sekcję informacji powiązanych "Śledzenie kontroli", używając stron dostosowywania aplikacji w odniesieniu do typu rekordu "Zdarzenie". Aby zezwolić użytkownikowi śledzenie kontroli rekordów zaproszonych, administrator musi nadać użytkownikowi dostęp tylko do odczytu do powiązanej pozycji "Śledzenie kontroli zaproszonego" w odniesieniu do nadrzędnego typu rekordu "Zdarzenie"

Jak wyświetlić śledzenie kontroli dla rekordu?

- Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji informacji powiązanych śledzenia kontroli.

  W każdym z wierszy są wyświetlane data aktualizacji rekordu i kto dokonał aktualizacji. Wyświetlane są również nowe i stare wartości kontrolowanego pola.

  UWAGA: W każdym rekordzie śledzenia kontroli wyświetlane są szczegóły tylko jednej zmiany w każdym polu. Rekordy śledzenia kontroli są wyświetlane tylko dla pól kontrolowanych. Dlatego, jeśli użytkownik zapisze rekord po wprowadzeniu zmian w dwóch polach, z czego tylko jedno było kontrolowane, rekord śledzenia kontroli będzie wyświetlany tylko w odniesieniu do zmiany w polu kontrolowanym. Szczegóły zmiany w drugim z pól nie są wyświetlane.

Duplikaty podczas tworzenia rekordów - informacje

Gdy użytkownik tworzy rekord, w przypadku większości typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane jest ostrzeżenie, jeśli dany rekord już istnieje. Istniejący rekord może należeć do bieżących

rekordów firmy. W przypadku otrzymania komunikatu o błędzie dotyczącym duplikatu należy anulować operację tworzenia rekordu, znaleźć istniejący rekord i go zaktualizować.

Gdy użytkownik tworzy nowy rekord przy użyciu interfejsu użytkownika, w aplikacji Oracle CRM On Demand nie odbywa się sprawdzanie pod względem duplikatów w przypadku następujących typów rekordów:

- Działanie
- Przychód z podmiotu
- Ocena
- Osoba kontaktowa
- Przychód związany z osobą kontaktową
- Obiekt niestandardowy 01, 02, 03, 04 i następne
- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Uwaga
- Przychód z produktu możliwości
- Zamówienie
- Pozycja zamówienia
- Próbka - oświadczenie

  UWAGA: Jeśli ustawiono typ oświadczenia na wartość "Globalne", w danym czasie może być aktywne tylko jedno oświadczenie dotyczące próbki. Jeśli ustawiono typ oświadczenia na wartość "Wielojęzyczne", dla określonego kraju w danym czasie może być aktywne tylko jedno oświadczenie dotyczące próbki.
- Zlecenie dotyczące próbki
- Pozycja zlecenia dotyczącego próbki
- Produkt ze specjalną kalkulacją cen
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

UWAGA: Przed dodaniem nowego rekordu należy przeszukać listę rekordów, aby się upewnić, że dany rekord nie istnieje.

W poniższej tabeli znajduje się lista pól używanych w celu określenia, czy rekord jest duplikatem, podczas tworzenia rekordu za pomocą interfejsu użytkownika.

UWAGA: Informacje o tym, co stanowi o duplikacji rekordu podczas importu, znajdują się pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne - informacje.

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Podmiot	Nazwa podmiotu i Lokalizacja
Konkurent podmiotu	Nazwa konkurenta

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Partner podmiotu	Nazwa partnera
Adres	Nazwa adresu
Umówione spotkanie - osoba kontaktowa	Nazwisko osoby kontaktowej
Umówione spotkanie - użytkownik	Nazwa użytkownika
Załączniki	Nazwa pliku
Plan biznesowy	Nazwa planu, Typ, Status i Okres
Kampania	Kod źródła
Adresat kampanii	Osoba kontaktowa
Sekcja	Nazwa sekcji
Zdarzenie	Data zakończenia i Nazwa
Cel	Nazwa celu, Typ, Status i Okres
Możliwość	Nazwa możliwości, podmiot i ID głównej osoby kontaktowej **UWAGA:** ID głównej osoby kontaktowej to ID osoby kontaktowej wybranej w polu "Nazwisko głównej osoby kontaktowej".
Konkurent możliwości	Nazwa konkurenta
Partner możliwości	Nazwa partnera
Plan - podmiot	Podmiot i Nazwa planu biznesowego
Plan - osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa i nazwa planu biznesowego
Plan - możliwość	Plan biznesowy i Możliwość
Produkt	Nazwa produktu
Kategoria produktu	Nazwa kategorii
Zlecenie SR	Numer zlecenia **UWAGA:** Numer zlecenia jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Media społecznościowe	Unikatowy ID **UWAGA**: W aplikacji Oracle CRM On Demand w polu "Unikatowy ID" automatycznie ustawiana jest wartość "ID wiersza" rekordu.
Profil społecznościowy	Autor, Społeczność i Osoba kontaktowa
Rozwiązanie	Tytuł

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Zadanie - osoba kontaktowa	Nazwisko osoby kontaktowej
Zadanie - użytkownik	Nazwa użytkownika
Zespół	Nazwa użytkownika
Użytkownik	ID użytkownika i ID logowania firmy
Zarządzanie relacjami z partnerami	
Akredytacja	Nazwa akredytacji
Wniosek o akredytację	Nazwa akredytacji, Nazwa partnera i Data zlecenia
Wniosek	ID wniosku **UWAGA:** ID wniosku jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Certyfikacja	Nazwa certyfikacji
Wniosek o certyfikację	Nazwa certyfikacji, Nazwisko osoby kontaktowej i Data zlecenia
Kurs	Nazwa kursu
Zapis na kurs	Nazwa kursu, Nazwisko kandydata i Data rejestracji
Rejestracja transakcji	Nazwa i Partner główny
Egzamin	Nazwa egzaminu
Rejestracja na egzamin	Nazwa egzaminu, Nazwisko kandydata, Właściciel i Data egzaminu
Fundusz	ID funduszu **UWAGA**: W aplikacji Oracle CRM On Demand w polu "ID funduszu" automatycznie ustawiana jest wartość "ID wiersza" rekordu.
Zlecenie dotyczące funduszy	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Wniosek o Fundusze Marketingowe	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Partner	Nazwa partnera i Lokalizacja
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego
Cennik	Nazwa cennika i Typ
Pozycja linii cennika	Cennik, Produkt i Typ
Life Sciences	
Przydział	Typ przydziału, Próbka i Właściciel
Zablokowany produkt	Produkt, Osoba kontaktowa

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Najlepszy termin kontaktowania się	Dzień, Godzina rozpoczęcia, Godzina zakończenia, Adres oraz Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Licencja osoby kontaktowej	Numer licencji oraz Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Przydziały dla osoby kontaktowej - pracownika OZ	Nazwisko osoby kontaktowej, Nazwa produktu, Typ przydziału i Data rozpoczęcia
Raport z kontroli magazynowej	Typ, Status, Przyczyna, Data zakończenia, Okres magazynowy i ID logowania właściciela
Okres magazynowy	Data rozpoczęcia, Aktywne, Uzgodnione i Właściciel
Odpowiedź na wiadomość	Odpowiedź, Godzina zakończenia, Godzina rozpoczęcia, Liczba porządkowa, Kontynuacja i ID rozwiązania
Plan komunikatów	Nazwa, Załączenie wiadomości na początku, Sekwencja blokowania, Przyszłe użycie, Status, Typ, Nazwa produktu i Właściciel
Pozycja planu komunikatów	Komunikat dotyczący ujawniania danych, Liczba porządkowa, Typ, Główny plan komunikatów i Nazwa rozwiązania
Powiązania pozycji planu komunikatów	Typ, Nadrzędna pozycja planu komunikatów i Nazwa rozwiązania
Szczegóły produktu	Nazwa produktu i lista wyboru "Wskazanie" lub Nazwa produktu z listą wyboru "Produkt-wskazanie"
Wskazanie produktu	Nazwa wskazania i nazwa produktu
Przekazywane materiały promocyjne	Produkt
Powiązane oświadczenie	Język i ID wiersza oświadczenia dotyczącego próbek **UWAGA:** ID wiersza oświadczenia dotyczącego próbek jest pobierany z nadrzędnego oświadczenia dotyczącego próbek.
Przekazana próbka	Produkt bez partii próbek lub z tą samą partią próbek **UWAGA:** Produkty z różnymi numerami partii próbek są uznawane za unikatowe.
Magazyn próbek	Okres magazynowy i Próbka
Partia próbek	Numer partii i próbka
Transakcja dotycząca próbki	Nazwa, Data i Typ
Podpis	Kontrola podpisu i Działanie
Pozycja transakcji	Numer linii, Nr transakcji i Próbka
Zarządzanie majątkiem	

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Konto finansowe	Konto finansowe
Posiadacz konta finansowego	Podmiot biznesowy, Nazwa posiadacza konta finansowego, Konto finansowe i Rola
Zasób konta finansowego	Konto finansowe, Produkt finansowy i Nazwa zasobów konta finansowego
Plan finansowy	Konto finansowe, Nazwa planu finansowego i Typ
Produkt finansowy	Nazwa produktu finansowego
Transakcja finansowa	Konto finansowe, Produkt finansowy i ID transakcji
Portfel	Numer konta i Produkt
Ubezpieczenie	
Profil brokera	Partner, Profil brokera i Nazwa profilu brokera
Roszczenie	Numer roszczenia i Polisa
Ochrona ubezpieczeniowa	Nazwa ochrony ubezpieczeniowej, Ochrona ubezpieczeniowa i Polisa
Szkoda	Numer roszczenia, Przedmiot ubezpieczenia i Nazwa szkody
Przedmiot ubezpieczenia	Typ, Polisa i Liczba porządkowa
Uczestniczący podmiot	Numer roszczenia, Osoba kontaktowa i Rola
Polisa	Numer polisy
Posiadacz polisy	Polisa, Rola
Motoryzacja	
Dealer	Nazwa
Informacje finansowe	Nr szczegółu finansowego **UWAGA:** Numer szczegółu finansowego jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Marka	Marka
Historia sprzedaży	Numer sprzedaży **UWAGA:** Numer historii sprzedaży jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Godziny sprzedaży	Dzień i Godz. otwarcia
Historia serwisowania	Nr historii serwisowania **UWAGA:** Numer historii serwisowania jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Godziny obsługi	Dzień i Godz. otwarcia
Terytorium	Nazwa
Pojazd	Nr identyfikacyjny pojazdu
Pojazd - osoba kontaktowa	Nazwa użytkownika

Drukowanie informacji znajdujących się na stronach

Informacje wyświetlane na stronach można drukować z poziomu wszystkich stron za wyjątkiem stron edycji. Podczas drukowania strony żadne zewnętrzne elementy interfejsu i łącza nie są uwzględniane. Podczas drukowania informacji wyświetlanych na stronie należy pamiętać, że:

- Jeżeli sekcje informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu są wyświetlane w postaci kart, tylko obecnie otwarta sekcja informacji powiązanych będzie widoczna na stronie wydruku szczegółów. Sekcja otwierania informacji powiązanych pojawia się na stronie wydruku w trybie listy, bez obrazu karty.
- Podczas drukowania strony listy rekordów na stronie drukowanej listy pokazywane są tylko rekordy wyświetlone na stronie, nawet jeśli lista zawiera większą liczbę rekordów. Maksymalna liczba rekordów, które można wyświetlić na stronie listy, wynosi 100. Więcej informacji na temat wyświetlania rekordów na stronach listy znajduje się pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

Jak wydrukować informacje znajdujące się na stronie

1. Kliknąć na łączu "Do druku".

   Otwarta zostanie osobna strona do wydruku.

2. Na stronie kliknąć łącze "Drukowanie".

3. W oknie "Drukowanie" ustawić preferencje drukarki tak, aby zapewnić, że strona zostanie wydrukowana w orientacji poziomej.

   Orientacja pozioma zapewnia optymalny wygląd danych na wydruku.

4. Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami drukowania strony.

Wyświetlanie strony "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand

Strona "Obsługa - informacje" zawiera informacje na temat planowanych i ostatnio realizowanych sesji obsługi środowiska produkcyjnego i wdrożeniowego aplikacji Oracle CRM On Demand. *Środowisko produkcyjne* to środowisko, w którym firma wykonuje swoje zadania w aplikacji Oracle CRM On Demand. *Środowisko wdrożeniowe* to zwykle kopia środowiska produkcyjnego, której można użyć do celów testowych, np. do przetestowania zmian konfiguracji lub poprawek przed ich zastosowaniem w środowisku produkcyjnym.

Strona "Obsługa - informacje" zawiera również informacje na temat dostępności środowiska produkcyjnego aplikacji Oracle CRM On Demand w ciągu ostatnich kilku miesięcy.

W poniższej procedurze opisano sposób wyświetlania informacji dotyczących obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak wyświetlać informacje dotyczące obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand

- Aby otworzyć stronę "Obsługa - informacje", należy przejść na koniec dowolnej strony aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Obsługa - informacje".

W sekcji "Informacje o wersji" na stronie "Obsługa - informacje" wyświetlane są szczegółowe informacje na temat poziomu wersji, poprawek itd. dotyczące środowiska aplikacji Oracle CRM On Demand, w którym zalogowany jest bieżący użytkownik. Informacje te wykorzystywane są przez firmę Oracle podczas rozwiązywania problemów. Zwracając się do firmy Oracle o pomoc, należy się spodziewać, że trzeba będzie je podać.

W poniższej tabeli opisano informacje wyświetlane na stronie w sekcji "Dostępność środowiska produkcyjnego".

Pole	Opis
Month	Miesiąc kalendarzowy, dla którego wyświetlane są informacje o dostępności.
Dostępność (%)	Wyrażony procentowo udział czasu, przez który środowisko produkcyjne Oracle CRM On Demand było dostępne w wybranym miesiącu. **UWAGA:** Informacje o dostępności w minionym miesiącu prezentowane są mniej więcej w połowie miesiąca. W rzadkich przypadkach informacje o dostępności mogą ulec zmianie w stosunku do pierwotnie zaprezentowanych.

Informacje o harmonogramie konserwacji dla środowiska produkcyjnego są na stronie "Obsługa - informacje" wyświetlane w dwóch oddzielnych sekcjach.

W poniższej tabeli opisano niektóre z informacji wyświetlanych na stronie w sekcjach dotyczących harmonogramów konserwacji.

Pole	Opis
Data konserwacji	Data sesji konserwacji. Daty w przyszłości oznaczają planowane terminy sesji konserwacji i mogą ulec zmianie.
Szacowana godzina	Szacowana godzina rozpoczęcia sesji. Wyświetlana według lokalnej strefy czasowej użytkownika.

Pole	Opis
rozpoczęcia	
Szacunkowy czas trwania (w godzinach)	Szacunkowy czas trwania sesji, podawany w godzinach.
Typ konserwacji	Typ konserwacji, która została lub zostanie wykonana, np. "Konserwacja standardowa" lub "Instalacja poprawki". **UWAGA:** Jeśli data sesji konserwacji przypada w przyszłości, typ konserwacji może ulec zmianie.
Data ostatniej aktualizacji	Data, z którą strona "Obsługa - informacje" została ostatnio zaktualizowana.

UWAGA: Łącze "Diagnostyka" na stronie "Obsługa - informacje" pozwala uzyskać dostęp do informacji diagnostycznych. Informacje te są dla bezpieczeństwa zaszyfrowane. Zwracając się do firmy Oracle o pomoc, należy się spodziewać, że trzeba będzie kliknąć łącze "Diagnostyka" i przesłać zaszyfrowane informacje do działu Oracle CRM On Demand Customer Care.

Na stronie "Obsługa - informacje" można także uzyskać dostęp do dokumentacji wydania. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Uzyskiwanie dostępu do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand (na stronie 202).

Uzyskiwanie dostępu do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand

Dostęp do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand można uzyskać na stronie "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Dokumentacja wydania zawiera zestaw informacji o wydaniu, podręcznik podglądu administratora i łącza do kursów na temat transferu informacji, a także podręczniki dotyczące konfiguracji, administrowania, usług internetowych i innych.

Jak uzyskać dostęp do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand

1. Przewinąć na koniec dowolnej strony aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Obsługa - informacje".
2. Na pasku tytułu strony "Obsługa - informacje" nacisnąć przycisk "Dokumentacja wydania".

   Strona dokumentacji Oracle CRM On Demand zostanie otwarta w osobnym oknie, w którym można uzyskać dostęp do dokumentacji różnych wydań aplikacji Oracle CRM On Demand. Można także opcjonalnie pobrać skompresowany plik zawierający całość dokumentacji wydania.

Włączanie i wyłączanie niestandardowego kodu i wskaźnika niestandardowego kodu - informacje

Firma użytkownika może dodać niestandardowy kod do aplikacji Oracle CRM On Demand. Administrator może na przykład utworzyć aplety internetowe zawierające niestandardowy kod i osadzić je na stronach startowych, stronach szczegółów i na pasku czynności. Administrator może również dodać niestandardowe dodatki nagłówka HTML w celu dostosowania stron w aplikacji Oracle CRM On Demand, np. niestandardowy przycisk na stronie szczegółów rekordu.

Jeśli podczas pracy z aplikacją Oracle CRM On Demand wystąpią problemy techniczne, można wyłączyć niestandardowy kod, aby ułatwić rozwiązanie problemu. Jeśli po wyłączeniu niestandardowego kodu problem nie będzie występował, możliwe, że kod jest przyczyną problemu. W przypadku gdy użytkownik skontaktuje się z firmą Oracle w celu uzyskania pomocy może zostać poproszony o wyłączenie wszystkich niestandardowych kodów w celu rozwiązania problemu.

Pole "Włączenie niestandardowego kodu" w profilu osobistym umożliwia użytkownikowi wyłączenie wszystkich niestandardowych kodów na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand, z których korzysta, a także włączenie wskaźnika niestandardowego kodu. Gdy wskaźnik niestandardowego kodu jest włączony, na dole każdej strony, z której korzysta użytkownik w aplikacji Oracle CRM On Demand, wyświetlany jest jeden z poniższych komunikatów:

- **Niestandardowy kod jest aktywny.** Na bieżącej stronie wykryto niestandardowy kod, który jest aktywny.
- **Nie wykryto niestandardowego kodu.** Na bieżącej stronie nie wykryto niestandardowego kodu.
- **Niestandardowy kod jest wyłączony.** Na bieżącej stronie wykryto niestandardowy kod, ale jest on wyłączony.

W polu "Włączenie niestandardowego kodu" w profilu użytkownika dostępne są następujące opcje:

- **Włączone.** Jest to domyślne ustawienie standardowej aplikacji. Po wybraniu tej opcji włączone są wszystkie niestandardowe kody dostępne na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand, jednak nie jest włączony wskaźnik niestandardowego kodu.
- **Włączone ze wskaźnikiem.** Po wybraniu tej opcji włączone są wszystkie niestandardowe kody dostępne na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz tego włączony jest także wskaźnik niestandardowego kodu.
- **Wyłączone ze wskaźnikiem.** Po wybraniu tej opcji wyłączone są wszystkie niestandardowe kody dostępne na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz tego włączony jest także wskaźnik niestandardowego kodu.

UWAGA: Zmiana wartości w polu "Włączenie niestandardowego kodu" w profilu użytkownika nie wpływa na działanie niestandardowego kodu lub wskaźnika niestandardowego kodu dla innych użytkowników. Jeśli strona profilu osobistego nie zawiera pola "Włączenie niestandardowego kodu", należy skontaktować się z administratorem. Administrator może dodać pole do strony lub zaktualizować pole w profilu użytkownika. Więcej informacji na temat aktualizowania pól w profilu osobistym znajduje się pod hasłem Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych (na stronie 936).

Jeśli niestandardowy kod jest aktywny na danej stronie, to jest on widoczny w kodzie źródłowym tej strony wraz z komentarzami wskazującymi jego początek i koniec. Jeśli niestandardowy kod jest wyłączony, wówczas nie jest on uwzględniony w kodzie źródłowym strony. Zamiast tego kod źródłowy zawiera komentarz wskazujący, że kod niestandardowy jest wyłączony.

UWAGA: Po rozwiązaniu problemu można ponownie włączyć niestandardowy kod. W tym celu należy zmienić wartość pola "Włączenie niestandardowego kodu" w profilu osobistym na wartość "Włączone" lub "Włączone ze wskaźnikiem".

Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła

W przypadku gdy użytkownik zapomni ID logowania użytkownika, ze strony logowania aplikacji Oracle CRM On Demand można zgłosić żądanie przesłania tych informacji na adres e-mail użytkownika. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła, ze strony logowania aplikacji Oracle CRM On Demand można również zgłosić żądanie zresetowania hasła, o ile do roli użytkownika przypisano uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego".

W przypadku gdy użytkownik zapomni zarówno ID logowania, jak i hasła, może odzyskać swój ID logowania, a następnie użyć tej informacji, wraz z pytaniami zabezpieczającymi skonfigurowanymi w aplikacji Oracle CRM On Demand, do zresetowania swojego hasła.

Aby móc odzyskać ID logowania użytkownika lub zresetować hasło, należy pamiętać o następujących uwagach:

- Aby odzyskać ID logowania użytkownika, należy znać główny adres e-mail zapisany w rekordzie użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku problemów z odzyskaniem swojego ID logowania należy skontaktować się z administratorem firmy i upewnić się, jaki jest główny adres e-mail użytkownika.
- Aby móc zresetować swoje hasło, użytkownik musi znać swój ID logowania. Dlatego gdy użytkownik zapomni ID logowania i hasła, musi najpierw odzyskać ID logowania, a następnie użyć go do zresetowania hasła.
- Aby móc zresetować swoje hasło, użytkownik musi znać odpowiedzi na pytania zabezpieczające skonfigurowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Za każdym razem gdy ID logowania jest przesyłane do użytkownika, w sekcji śledzenia kontroli rekordu użytkownika tworzony jest wpis.
- Za każdym razem gdy resetowane jest hasło użytkownika, w sekcji śledzenia kontroli rekordu użytkownika tworzony jest wpis.

Jak odzyskać ID logowania użytkownika?

1. Na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?".
2. Na stronie wyboru opcji kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego ID logowania użytkownika".
3. Podać główny adres e-mail zapisany w rekordzie użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie nacisnąć przycisk "Wykonaj".

   Zależnie od tego, jaki adres e-mail został podany, następują kolejne etapy:

   - Jeśli podany adres e-mail jest poprawny syntaktycznie, wyświetlana jest wiadomość z potwierdzeniem; w przeciwnym razie wyświetlany jest komunikat o błędzie.

- Jeśli wprowadzony adres e-mail jest poprawnym adresem głównym zapisanym w rekordzie użytkownika, na adres ten zostanie wysłana wiadomość zawierająca ID logowania.
- Jeśli wprowadzony adres e-mail jest poprawny syntaktycznie, ale nie jest tożsamy z głównym adresem e-mail zapisanym na koncie użytkownika, wiadomość e-mail nie zostanie wysłana. W takim przypadku należy skontaktować się z administratorem firmy i upewnić się, jaki jest główny adres e-mail użytkownika.

UWAGA: Jeśli użytkownik ma więcej niż jedno konto w aplikacji Oracle CRM On Demand, w wiadomości e-mail zostaną przesłane ID logowania do wszystkich kont. Nie dotyczy to sytuacji, gdy konto jest skonfigurowane tylko do jednokrotnego logowania. Jeśli nie ma pewności, czy konto jest skonfigurowane tylko do jednokrotnego logowania, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Jeśli hasło użytkownika jest znane, po otrzymaniu wiadomości e-mail zawierającej ID logowania można przejść do strony logowania i zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W ciągu 24 godzin możliwe jest zgłoszenie najwyżej trzech żądań przesłania ID logowania użytkownika.

W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła, może je zresetować, postępując zgodnie z opisaną poniżej procedurą.

Jak zresetować swoje hasło?

1. Na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?".
2. Na stronie "Wybór opcji" kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego hasła".
3. Na stronie "Utrata hasła" wprowadzić ID logowania użytkownika i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

   Jeśli wprowadzono poprawny ID logowania użytkownika, zostanie wyświetlona wiadomość z potwierdzeniem, a użytkownik otrzyma wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe łącze do aplikacji Oracle CRM On Demand.
4. Aby uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand, kliknąć tymczasowe łącze przesłane w wiadomości e-mail.

   UWAGA: Administrator firmy określa czas ważności łącza tymczasowego oraz maksymalną liczbę prób logowania przy użyciu łącza tymczasowego.
5. Na stronie "Resetowanie hasła" wprowadzić odpowiedzi na pytania zabezpieczające i nacisnąć przycisk "Prześlij".
6. Na stronie "Aktualizacja hasła" w polu "Nowe hasło" wprowadzić nowe hasło, a następnie wprowadzić je ponownie w polu "Potwierdź nowe hasło".
7. Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać nowe hasło.

UWAGA: Administrator firmy określa, ile razy w danym okresie użytkownik może resetować swoje hasło.

Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Administrator firmy może określić maksymalny czas trwania aktywnej sesji aplikacji Oracle CRM On Demand na poziomie firmy. Jeśli interaktywna sesja użytkownika osiągnie określony maksymalny czas trwania, przy następnej próbie wykonania czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand (np. kliknięciu łącza, karty lub przycisku) nastąpi powrót do strony logowania. Użytkownik będzie musiał się ponownie zalogować, aby móc uzyskać dostęp do żądanej strony. Jeśli limit czasu aktywnej sesji zostanie przekroczony podczas korzystania z usług internetowych, aby móc nadal z nich korzystać, klient musi wysłać nowe zlecenie uwierzytelniania.

Ustawienie "Limit czasu nieaktywności dla firmy" w profilu firmy służy do określania czasu w minutach do zakończenia sesji użytkownika w przypadku braku aktywności. Administrator może opcjonalnie skonfigurować okno ostrzeżenia, które pojawi się z określonym wyprzedzeniem przed zakończeniem sesji użytkownika z powodu braku aktywności. Naciśnięcie przycisku OK w oknie ostrzeżenia powoduje ustawienie licznika czasu nieaktywności. Jeśli użytkownik nie naciśnie przycisku OK przed upływem limitu czasu nieaktywności, sesja wygaśnie.

Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Administrator firmy może określić, czy sesje współbieżne są dozwolone. *Sesje współbieżne* występują, gdy te same dane uwierzytelniania użytkownika są używane jednocześnie do logowania w aplikacji Oracle CRM On Demand więcej niż jeden raz, z różnych przeglądarek internetowych. Dotyczy to tylko interaktywnych sesji użytkownika. Połączenia z aplikacją Oracle CRM On Demand za pomocą usług internetowych lub klientów Desktop nie są uznawane za sesje współbieżne.

Aby można było korzystać z sesji współbieżnych, administrator firmy musi na nie zezwolić. W poniższej tabeli przedstawiono działanie aplikacji, gdy podjęta zostanie próba zalogowania w aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą danych uwierzytelniania użytkownika, które są już używane przynajmniej w jednej sesji. Działanie aplikacji zależy od opcji wybranej przez administratora firmy.

Opcja	Działanie
Dozwolone z powiadomieniem	Nowe sesje są dozwolone. Po zalogowaniu użytkownika do nowej sesji działanie jest następujące: ■ W nowej sesji na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o istnieniu przynajmniej jednej sesji współbieżnej. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika. ■ W każdej z wcześniej istniejących sesji współbieżnych po wykonaniu przez użytkownika następnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o rozpoczęciu następnej sesji współbieżnej. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika.

Opcja	Działanie
Dozwolone bez powiadomienia	Nowe sesje są dozwolone. Powiadomienie o rozpoczęciu sesji współbieżnej nie jest wyświetlane w nowej sesji ani żadnej z istniejących sesji.
Zapobieganie i zakończenie istniejących	Nowa sesja jest dozwolona, lecz istniejąca sesja zostanie zakończona. Po zalogowaniu użytkownika do nowej sesji działanie jest następujące: ■ W nowej sesji na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o zakończeniu innej sesji rozpoczętej z tymi samymi danymi uwierzytelniania. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika. ■ W pierwotnej sesji po wykonaniu przez użytkownika następnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlona zostanie strona logowania. Na stronie logowania wyświetlany jest komunikat, który informuje o zakończeniu sesji z powodu rozpoczęcia nowej sesji za pomocą tych samych danych uwierzytelniania użytkownika.

Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand

Więcej informacji o wymaganiach systemowych dla aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć na stronie internetowej aplikacji Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Oracle CRM On Demand - informacje o wydaniu

Zestaw informacji o wydaniu dostarczany jest z każdym wydaniem aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje o wydaniu zawierają opis mniej istotnych zmian w aplikacji Oracle CRM On Demand mających wpływ na działanie interfejsu użytkownika. Dostęp do informacji o wydaniu i innej dokumentacji wydania można uzyskać na stronie "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Uzyskiwanie dostępu do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand (na stronie 202).

Informacje o wydaniu są także dostępne na stronie centrum szkoleń i asysty, do której dostęp można uzyskać, klikając łącze globalne "Szkolenia i asysta" znajdujące się w górnej części stron w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Kontaktowanie się z firmą Oracle

Firma Oracle oferuje różnorodne usługi oraz oczekuje sugestii dotyczących tej aplikacji. Prosimy się kontaktować, korzystając z następujących adresów:

- W zakresie udoskonaleń produktu, usług i procesów — https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/
- W celu uzyskania materiałów dodatkowych lub informacji o nowych produktach i promocjach — http://www.crmondemand.com/
- W celu zaproponowania ulepszeń systemu Pomocy bezpośredniej — adres e-mail: siebeldoc_ww@oracle.com

Kończenie działania Oracle CRM On Demand

OSTRZEŻENIE: Przed zakończeniem działania Oracle CRM On Demand należy jawnie zapisać wszystkie informacje oraz zamknąć wszystkie otwarte okna, takie jak formularze służące do tworzenia nowych rekordów. W przypadku korzystania z Oracle Contact On Demand, aplikacji telefonicznego centrum obsługi klienta, przed wylogowaniem się należy zmienić swój status pracy na "Niedostępny".

Jak zakończyć działanie Oracle CRM On Demand

- W prawym górnym rogu okna Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Wyloguj".

Podczas wylogowania z Oracle CRM On Demand należy uwzględnić następujące czynniki:

- Aby zakończyć działanie Oracle CRM On Demand, zaleca się skorzystanie z łącza wylogowania. Umożliwia to zakończenie sesji. Jeśli zakończenie pracy Oracle CRM On Demand nastąpi w wyniku zamknięcia okna przeglądarki, a nie w wyniku kliknięcia łącza wylogowania, bieżąca sesja pozostanie otwarta aż do momentu upływu określonego limitu czasu nieaktywności. Limit czasu nieaktywności jest ustawieniem na poziomie całej firmy i wynosi zwykle 60 minut.
- W celu ochrony danych firmowych po wylogowaniu się z aplikacji Oracle CRM On Demand zaleca się zamknięcie wszystkich otwartych okien i kart przeglądarki.

2 Kalendarz i działania

Strony kalendarza służą do przeglądania, tworzenia i aktualizowania działań oraz do przeglądania i aktualizowania planowanych wizyt.

Działanie składa się z zadań, które użytkownik musi wykonać przed określoną datą, oraz umówionych spotkań, które użytkownik planuje w określonym czasie. Zadania i umówione spotkania mogą być spotkaniami, wizytami, demonstracjami lub zdarzeniami. Różnica między zadaniami i umówionymi spotkaniami polega na tym, że zadania pojawiają się na liście zadań z terminem i statusem, natomiast umówione spotkania są zaplanowane w kalendarzu z określeniem daty i godziny.

Planowana wizyta to wizyta dotycząca nauk biologicznych, którą tworzy się ze statusem "Planowana", aby wstępnie utworzyć element zastępczy wizyty handlowej u lekarza, w szpitalu lub klinice. Planowane wizyty pojawiają się w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronach kalendarza.

Kodowanie kolorami używane w sekcji "Planowane rozmowy" na stronach kalendarza jest określone przez używany motyw w następujący sposób:

- Zaległe zaplanowane rozmowy (których data rozpoczęcia minęła) są wyświetlane w kolorze, który administrator wybrał w motywie dla tekstu alertu.
- Nadchodzące zaplanowane rozmowy (których data rozpoczęcia jeszcze nie minęła) są wyświetlane w kolorze, który administrator wybrał w motywie dla łączy do stron.

Planowane wizyty domyślnie nie są wyświetlane w kalendarzu. Aby stały się one widoczne w kalendarzu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie dotyczące nauk biologicznych "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".

Kalendarze i style motywu - informacje

W Oracle CRM On Demand są dostępne dwa style motywów: klasyczny i nowoczesny. Motyw stylu określa wygląd stron kalendarza. Na przykład ikony widoku dziennego, tygodniowego i miesięcznego są różne w klasycznym i nowoczesnym stylu motywu. W poniższej tabeli opisano inne różnice stron kalendarza w stylach motywu.

UWAGA: Instrukcje podane w pomocy bezpośredniej zwykle dotyczą motywów ze stylem klasycznym.

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Układ widoku kalendarza	■ Przedziały półgodzinne nie są zaznaczone.	■ Przedziały półgodzinne są oznaczone cienkimi liniami.

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
dziennego	■ Nie są wyświetlane daty i godziny rozpoczęcia i zakończenia spotkań umówionych, które rozciągają się na kilka dni.	■ Spotkania trwające kilka dni są pokazywane u góry widoku kalendarza dziennego. Daty i godziny rozpoczęcia i zakończenia spotkań są wyświetlane. Jeśli spotkań rozciągających się na kilka dni jest więcej niż pięć, użytkownik może przewinąć widok, aby zobaczyć kolejne spotkania. ■ Jeśli umówione spotkania istnieją w przedziałach czasowych poza przedziałami wyświetlanymi dla danego dnia, mogą pojawić się strzałki w górę i w dół. Można kliknąć te strzałki, aby wyświetlić więcej umówionych spotkań.
Układ widoku kalendarza tygodniowego	■ Dni tygodnia są wyświetlane po lewej stronie widoku kalendarza. ■ Godziny dnia nie są wyświetlane. ■ Spotkania umówione w danym dniu są wyświetlane w wierszu dotyczącym tego dnia. ■ Godziny rozpoczęcia i zakończenia umówionych spotkań rozciągniętych na kilka dni są wyświetlane. Daty rozpoczęcia i zakończenia nie są wyświetlane.	■ Dni tygodnia są wyświetlane po u góry widoku kalendarza. ■ Godziny dnia są wyświetlane po lewej stronie widoku kalendarza. ■ Szczegóły umówionego spotkania są wyświetlane w przedziale czasu, w którym się ono odbywa. Jeśli niektóre szczegóły są niewidoczne, użytkownik może ustawić kursor nad wpisem, aby je wyświetlić. ■ Spotkania trwające kilka dni są pokazywane u góry widoku kalendarza tygodniowego. Daty i godziny rozpoczęcia i zakończenia spotkań są wskazywane. Jeśli spotkań rozciągających się na kilka dni jest więcej niż pięć, użytkownik może przewinąć widok, aby zobaczyć kolejne spotkania. ■ Jeśli umówione spotkania istnieją w przedziałach czasowych poza przedziałami wyświetlanymi dla wybranych dni tygodnia, mogą pojawić się strzałki w górę i w dół. Można kliknąć te strzałki, aby wyświetlić więcej umówionych spotkań.

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Układ widoku kalendarza miesięcznego	W przypadku spotkań trwających kilka dni, godzina rozpoczęcia jest wyświetlana w komórce daty rozpoczęcia.	Spotkania trwające kilka dni są pokazywane w przedziałach odpowiednich dni w widoku kalendarza miesięcznego. Godziny rozpoczęcia i zakończenia są wyświetlane. Jeśli jednak data rozpoczęcia przypada w poprzednim miesiącu, ta data wraz ze strzałką w lewo są wyświetlane zamiast godziny rozpoczęcia. Jeśli data zakończenia przypada w przyszłym miesiącu, ta data wraz ze strzałką w prawo są wyświetlane zamiast godziny zakończenia.
Kolor tła przedziałów czasu	Kolory tła w niektórych widokach kalendarza odzwierciedlają ustawienia dnia roboczego lub godzin pracy. Ustawienia te można określić na poziomie firmy lub użytkownika. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje (na stronie 215).	Kolory tła w niektórych widokach kalendarza odzwierciedlają ustawienia dnia roboczego lub godzin pracy. Ustawienia te można określić na poziomie firmy lub użytkownika. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje (na stronie 215).
Kodowanie kolorami według typu umówionego spotkania	Wszystkie umówione spotkania mają ten sam kolor tła, niezależnie od typu umówionego spotkania. Ponadto tekst we wszystkich umówionych spotkaniach jest wyświetlany takim samym kolorem czcionki i dotyczy to wszystkich typów umówionych spotkań. Jednak tekst zaległych planowanych wizyt w sekcji planowanych wizyt na stronach kalendarza jest wyświetlany innym kolorem czcionki. Więcej informacji na temat kodowania kolorami używanego w planowanych rozmowach znajduje się pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209).	W zależności od tego, w jaki sposób administrator ustawi motyw użytkownika, kolory tła i tekstu niektórych lub wszystkich umówionych spotkań w widokach kalendarza użytkownika mogą być określone przez typ umówionego spotkania. Jeśli administrator ustawi kodowanie kolorami dla dowolnego typu umówionego spotkania w motywie użytkownika, u dołu widoków kalendarza pojawia się klucz do kodowania kolorami przedstawiający kolory tła przypisane do tych typów umówionych spotkań. Jeśli do typu umówionego spotkania nie są przypisane żadne niestandardowe kolory, umówione spotkania tego typu wyświetlane są w domyślnych kolorach motywu użytkownika. Kodowanie kolorami używane jest w dziennym, tygodniowym i miesięcznym widoku kalendarza. **UWAGA:** Kodowanie kolorami używane w sekcji "Planowane wizyty" na stronach kalendarza nie jest określane przez kodowanie kolorami związane z typami umówionych spotkań. Więcej informacji na temat kodowania kolorami używanego w planowanych rozmowach znajduje się pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209).

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Dostęp do innych widoków kalendarza	■ Na karcie "Użytkownik" użytkownik może uzyskać dostęp do kalendarzy innych użytkowników z jego grupy oraz użytkowników, którzy udostępnili mu swoje kalendarze. ■ Na karcie "Grupa" jest wyświetlany połączony kalendarz członków grupy użytkownika oraz wszystkie skonfigurowane przez niego widoki kalendarza grupy. ■ Na karcie "Zadania grupy" jest wyświetlana lista zadań przypisanych grupie użytkownika. ■ Przycisk "Mój kalendarz" umożliwia użytkownikowi powrót do własnego kalendarza z kalendarza innego użytkownika.	W menu są dostępne następujące opcje: ■ Kalendarz grupy. Służy do wyświetlania łączonego kalendarza członków grupy użytkownika oraz wszystkich skonfigurowanych przez niego widoków kalendarza grupy. ■ Zadania grupy. Służy do wyświetlania listy zadań przydzielonych do grupy użytkownika. ■ Kalendarz użytkownika. Służy do wyświetlania kalendarzy innych użytkowników z grupy oraz użytkowników, którzy udostępnili użytkownikowi swoje kalendarze. ■ Mój kalendarz. Umożliwia powrót do własnego kalendarza z kalendarza innego użytkownika. Dostępność opcji w menu zależy od bieżącego widoku.

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Tworzenie nowych spotkań umówionych	Stronę "Edycja umówionego spotkania", na której można wprowadzić szczegóły nowego spotkania, można otworzyć w jeden z następujących sposobów: ■ Klikając opcję "Nowe umówione spotkanie". ■ W widoku tygodniowym lub miesięcznym kalendarza własnego lub należącego do innego użytkownika - klikając ikonę plus (+) dla dnia, w którym ma zostać utworzone umówione spotkanie.	Stronę "Edycja umówionego spotkania", na której można wprowadzić szczegóły nowego spotkania, można otworzyć w jeden z następujących sposobów: ■ W kalendarzu własnym, należącym do innego użytkownika lub do grupy - klikając opcję "Nowe". ■ W widoku dziennym lub tygodniowym kalendarza własnego lub należącego do innego użytkownika: ■ Kliknąć dwukrotnie przedział czasowy. Domyślne rozpoczęcie nowego umówionego spotkania stanowi godzina rozpoczęcia wybranego przedziału czasowego, a czas trwania wynosi 60 minut. Użytkownik może zmienić szczegóły. ■ Kliknąć dwukrotnie miejsce u góry widoku kalendarza, gdzie są wyświetlone umówione spotkania trwające kilka dni. (W widoku tygodniowym kalendarza należy dwukrotnie kliknąć poniżej dnia, w którym umówione spotkanie ma się rozpocząć.) Domyślnie nowe umówione spotkanie rozpoczyna się o godz. 12.00 w wybranym dniu, a czas trwania wynosi 1440 minut (24 godziny). Użytkownik może zmienić szczegóły. ■ W widoku miesięcznym kalendarza własnego lub należącego do innego użytkownika - dwukrotnie kliknąć w obszarze wybranego dnia. Domyślnie nowe umówione spotkanie rozpoczyna się o godz. 12.00 w wybranym dniu, a czas trwania wynosi 60 minut. Użytkownik może zmienić szczegóły.

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Edytowanie umówionych spotkań **UWAGA:** Informacje na temat zmiany harmonogramu umówionego spotkania poprzez przeciągnięcie go w widoku kalendarza można znaleźć w temacie Przeciąganie umówionych spotkań w kalendarzu - informacje (zob. "Informacje o przeciąganiu i upuszczaniu umówionych spotkań w kalendarzu" na stronie 226).	W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza należy wykonać jedną z następujących czynności: ■ Aby otworzyć stronę "Edycja umówionego spotkania", należy kliknąć łącze "Edycja" odnoszące się do danego spotkania. ■ Aby otworzyć stronę "Szczegół umówionego spotkania", należy kliknąć łącze tematu odnoszące się do danego spotkania.	W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza należy wykonać jedną z następujących czynności: ■ Aby otworzyć stronę "Edycja umówionego spotkania", należy dwukrotnie kliknąć spotkanie lub kliknąć je prawym przyciskiem myszy i wybrać opcję "Edytuj". ■ Aby otworzyć stronę "Szczegół umówionego spotkania", należy kliknąć łącze tematu odnoszące się do danego spotkania. W dziennym lub tygodniowym widoku kalendarza można także szybko zmienić godzinę rozpoczęcia i zakończenia umówionego spotkania, które nie obejmuje wielu dni. W tym celu należy kliknąć i przeciągnąć krawędź umówionego spotkania w następujący sposób: ■ Aby zmienić godzinę rozpoczęcia, należy kliknąć górną krawędź umówionego spotkania i przeciągnąć ją do przedziału czasowego. ■ Aby zmienić godzinę zakończenia, należy kliknąć dolną krawędź umówionego spotkania i przeciągnąć ją do przedziału czasowego. **UWAGA:** Podczas przeciągania krawędzi umówionego spotkania do przedziału czasowego jest ona zawsze dostosowywana do początku lub końca 30-minutowego przedziału czasowego. Nie można przeciągnąć krawędzi umówionego spotkania do godziny znajdującej się wewnątrz przedziału czasowego. Nowe godziny rozpoczęcia i zakończenia muszą umożliwiać rozpoczęcie i zakończenie umówionego spotkania w tym samym dniu, co istniejące umówione spotkanie.
Zapisywanie umówionych spotkań jako plików iCalendar	W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza należy kliknąć łącze "Zapisywanie jako plik iCalendar" odnoszące się do umówionego spotkania.	W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza należy kliknąć umówione spotkanie prawym przyciskiem myszy i wybrać opcję "Zapisz jako plik iCalendar".

Funkcja kalendarza	Styl klasyczny	Styl nowoczesny
Kasowanie umówionych spotkań	W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza należy kliknąć łącze tematu spotkania, aby otworzyć stronę "Szczegół umówionego spotkania", a następnie nacisnąć przycisk "Kasuj".	W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza należy wykonać jedną z następujących czynności: ■ Kliknąć spotkanie prawym przyciskiem myszy i wybrać opcję "Kasuj". ■ Kliknąć łącze tematu spotkania, aby otworzyć stronę "Szczegół umówionego spotkania", a następnie nacisnąć przycisk "Kasuj".

WSKAZÓWKA: W motywach o stylu nowoczesnym spotkania zachodzące na siebie są wyświetlane obok siebie w widokach kalendarza tygodniowego i miesięcznego. Jeśli w danym przedziale czasowym umówiono więcej niż jedno spotkanie, niektóre mogą nie być wyświetlane. Jeśli w danym przedziale czasowym jest więcej umówionych spotkań niż można wyświetlić w widoku kalendarza tygodniowego, użytkownik może włączyć widok dzienny, by zobaczyć kolejne umówione spotkania. Jeśli w danym przedziale czasowym jest więcej umówionych spotkań niż można wyświetlić w widoku kalendarza dziennego, użytkownik może przejrzeć umówione spotkania na liście. Informacje na temat przeglądania list umówionych spotkań są dostępne pod hasłem Praca z listami działań (na stronie 228).

Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje

Domyślne dni robocze i godziny pracy w firmie są określone w profilu firmy. Jeśli kalendarz ma pokazywać inne dni robocze i godziny pracy, można wybrać oczekiwane dni robocze i określić godziny pracy w ustawieniach domyślnego kalendarza. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254).

W tygodniowym widoku kalendarza można się przełączać między widokiem całego tygodnia kalendarzowego a widokiem dni określonych jako robocze. Jeśli użytkownik korzysta z domyślnego motywu, może użyć łącz "Pokaż cały tydzień" i "Pokaż tydzień roboczy" do przełączania między widokami. Jeśli użytkownik korzysta z motywu nowoczesnego, może użyć opcji menu "Cały tydzień " i "Tydzień roboczy" do przełączania między widokami.

Ustawienia dni roboczych i godzin pracy oraz używanego motywu określają kolory tła przedziałów czasowych w niektórych widokach kalendarza zgodnie z poniższym opisem:

- W motywach nowoczesnych, w dziennym i tygodniowym widoku kalendarza użytkownika i kalendarzy innych użytkowników (którzy udostępnili swoje kalendarze) używane są trzy różne kolory tła, każdy z nich oznacza odpowiednio:
  - Godziny pracy w dniach roboczych.
  - Godziny wolne, w tym wszystkie godziny w dniach wolnych od pracy oraz godziny poza godzinami pracy w dniach roboczych.
  - Godziny pracy w bieżącym dniu.
- W motywach klasycznych:

- W dziennym widoku kalendarza użytkownika i kalendarzy innych użytkowników (którzy udostępnili swoje kalendarze) używane są dwa różne kolory tła, każdy z nich oznacza odpowiednio:
  - Godziny pracy w dniach roboczych.
  - Godziny wolne, w tym wszystkie godziny w dniach wolnych od pracy oraz godziny poza godzinami pracy w dniach roboczych.
- W tygodniowym widoku kalendarza użytkownika i kalendarzy innych użytkowników (którzy udostępnili swoje kalendarze) używane są trzy różne kolory, każdy z nich oznacza odpowiednio:
  - Dni robocze.
  - Dni wolne od pracy.
  - Bieżący dzień.

UWAGA: Dni robocze i godziny pracy są takie same w widoku użytkownika dla własnego kalendarza i kalendarzy innych użytkowników (którzy udostępnili swój kalendarz), nawet jeśli inni użytkownicy określili inne dni robocze i godziny pracy we własnych widokach kalendarza. Oznacza to, że jeśli użytkownik wybrał dni robocze inne od ustawionych dla całej firmy, wybór ten zostanie odzwierciedlony w widokach własnego kalendarza i kalendarzy innych użytkowników. Podobnie, jeśli użytkownik określił godziny pracy inne od ustawionych dla całej firmy, ustawienie to zostanie odzwierciedlone w widokach własnego kalendarza i kalendarzy innych użytkowników.

Ustawienia dni roboczych i godzin pracy nie są odzwierciedlone w postaci kolorów tła przedziałów czasu i dni w następujących widokach kalendarza:

- W miesięcznych widokach własnego kalendarza użytkownika i kalendarzy innych użytkowników, które zostały udostępnione. W miesięcznych widokach kalendarza tylko bieżący dzień ma inny kolor tła niż pozostałe dni w miesiącu.
- W dziennym, tygodniowym i miesięcznym widoku kalendarza grupowego.

Praca ze stronami kalendarza

Strony kalendarza zawierają główne obszary zarządzania działaniami. Stroną domyślną jest strona "Kalendarz dzienny", zawierająca sekcje: "Kalendarz dzienny", "Widok kalendarza", "Otwarte zadania" i "Planowane rozmowy".

Aby użytkownik mógł zobaczyć sekcję "Planowane rozmowy" na stronie kalendarza, jego rola musi zawierać uprawnienie "Rozmowy: Kalendarz planowanych rozmów". W sekcji "Planowane rozmowy" wyświetlane są w kolejności chronologicznej planowane rozmowy przedstawiciela handlowego z najbliższych dwóch tygodni. Dostępne są następujące informacje o każdej planowanej rozmowie: data i godzina rozpoczęcia rozmowy, pora dnia, temat, osoba kontaktowa do odwiedzenia i inne dane adresowe osoby kontaktowej. Dwutygodniowy zakres wymienionych planowanych rozmów uwzględnia planowane rozmowy z ubiegłego tygodnia oraz z następnego tygodnia.

Kodowanie kolorami używane w sekcji "Planowane rozmowy" na stronach kalendarza jest określone przez używany motyw w następujący sposób:

- Zaległe zaplanowane rozmowy (których data rozpoczęcia minęła) są wyświetlane w kolorze, który administrator wybrał w motywie dla tekstu alertu.

- Nadchodzące zaplanowane rozmowy (których data rozpoczęcia jeszcze nie minęła) są wyświetlane w kolorze, który administrator wybrał w motywie dla łączy do stron.

Więcej informacji o tworzeniu planowanej rozmowy znajduje się pod hasłami Śledzenie rozmów (rozmów handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234), Przekazywanie próbek podczas rozmowy handlowej (zob. "Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej" na stronie 711) i Planowanie wielu rozmów (zob. "Planowanie wielu wizyt" na stronie 241).

Można wybrać widok kalendarza, który będzie zawsze wyświetlany po kliknięciu karty kalendarza, oraz określić dzień pokazywany jako pierwszy dzień tygodnia w kalendarzu. Można także określić zakres dni roboczych i godzin pracy różny od domyślnie ustawionego w przedsiębiorstwie. Oprócz tego można wybrać opcję wyświetlania dodatkowych informacji w umówionych spotkaniach w widokach kalendarza. Więcej informacji na temat konfigurowania opcji kalendarza znajduje się w temacie Konfigurowanie domyślnego widoku kalendarza (zob. "Ustawianie domyślnego widoku kalendarza" na stronie 254).

UWAGA: Jeśli dana rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza", strony kalendarza mogą zawierać dodatkowe funkcje w stosunku do tych, które zostały wymienione na stronie domyślnej. Więcej informacji o dodatkowych funkcjach znajduje się pod hasłem Strona "Ustawienia kalendarza" (na stronie 254).

W poniższej tabeli opisano, co można wykonywać za pomocą stron "Kalendarz dzienny" lub "Kalendarz tygodniowy".

UWAGA: Działania dotyczące komunikacji wygenerowane z aplikacji Oracle Contact On Demand należą do szczególnego podtypu działań. Dlatego też nie pojawiają się one na stronach kalendarza ani na liście działań.

Aby...	Należy...
Utworzyć zadanie	Nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu "Otwarte zadania". Na stronie "Edycja zadania" wprowadzić informacje o zadaniu i zapisać rekord.
Usunąć zadanie	Kliknąć łącze zadania, które ma być skasowane. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Usuń".
Utworzyć umówione spotkanie	Nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie" na pasku tytułu "Kalendarz". Na stronie "Edycja umówionego spotkania" wprowadzić informacje o umówionym spotkaniu i zapisać rekord.
Skasować umówione spotkanie	Kliknąć na łączu umówionego spotkania, które ma być skasowane. Na stronie "Szczegół umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Usuń".
Przejść do określonego dnia	Kliknąć na łączu dnia w sekcji "Widok kalendarza". Można również kliknąć ikonę 1 nad umówionymi spotkaniami i za pomocą strzałek w nagłówku sekcji kalendarza dziennego przewinąć widok do żądanego dnia.
Przejść do określonego miesiąca	Nacisnąć strzałkę w sekcji "Widok kalendarza". Można również kliknąć ikonę 31 nad umówionymi spotkaniami i za pomocą łączy lub strzałek w nagłówku kalendarza miesięcznego przejść do żądanego miesiąca.
Ukrywanie sekcji "Widok kalendarza" i "Otwarte zadania"	Kliknąć ikonę strzałki w prawo znajdującą się nad paskiem tytułu kalendarza. Gdy sekcje "Widok kalendarza" i "Otwarte zadania" są ukryte, obszar kalendarza jest rozwinięty, udostępniając dodatkowe miejsce na wyświetlenie szczegółów umówionych spotkań w kalendarzu. Ta funkcja jest przydatna, gdy istnieje konieczność wydrukowania strony kalendarza (za pomocą łącza "Do druku") bez uwzględniania na wydruku sekcji "Widok kalendarza" i "Otwarte zadania". Aby ponownie pokazać te sekcje, należy kliknąć ikonę strzałki w lewo.

Aby...	Należy...
	Sekcje "Widok kalendarza" i "Otwarte zadania" pozostają ukryte do momentu ponownego ich pokazania lub wylogowania z aplikacji Oracle CRM On Demand i ponownego zalogowania. Sekcje "Widok kalendarza" i "Otwarte zadania" są dostępne tylko w widokach kalendarza dziennego i tygodniowego.
Oznaczyć zadanie jako ukończone	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć łącze "Pokaż pełną listę". Na stronie "Lista działań" kliknąć łącze "Temat" zadania, które ma zostać oznaczone jako ukończone. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Oznacz jako ukończone".
Przechodzić między stronami Kalendarza dzień po dniu	Naciskać strzałki w sekcji "Kalendarz dzienny".
Zmienić harmonogram umówionego spotkania za pomocą czynności "przeciągnij i upuść"	Przeciągnąć umówione spotkanie do innego przedziału czasowego lub innego dnia. Więcej informacji znajduje się w temacie Przeciąganie umówionych spotkań w kalendarzu - informacje (zob. "Informacje o przeciąganiu i upuszczaniu umówionych spotkań w kalendarzu" na stronie 226).
Zaktualizować działanie	Kliknąć łącze działania (umówionego spotkania, zadania lub planowanej wizyty), które ma zostać zaktualizowane. Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania", "Szczegóły zadania" lub "Szczegóły wizyty" edytować pola lub nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć strony "Umówione spotkanie", "Zadanie" lub "Edycja wizyty". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123). **WSKAZÓWKA:** W przypadku motywu nowoczesnego można kliknąć prawym przyciskiem myszy umówione spotkanie w widoku kalendarza dziennego, tygodniowego lub miesięcznego i kliknąć opcję "Edycja" w celu zaktualizowania umówionego spotkania.
Wyświetlić listę umówionych spotkań, zadań (otwartych, zamkniętych lub wszystkich), działań lub planowanych wizyt.	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć łącze "Pokaż pełną listę". Na stronie "Lista działań" kliknąć na liście rozwijanej i zmienić wybór.
Wyświetlić umówione spotkania w danym dniu	Kliknąć na ikonie 1 w "Kalendarzu".
Wyświetlić szczegóły działania	Kliknąć łącze działania (umówionego spotkania, zadania lub planowanej wizyty), które ma zostać wyświetlone.
Wyświetlić umówione spotkania z całego miesiąca	Kliknąć na ikonie 31 w "Kalendarzu".

Aby...	Należy...
Wyświetlić umówione spotkania z całego tygodnia	Kliknąć na ikonie 7 w "Kalendarzu".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Kalendarze i style motywu - informacje (na stronie 209)
- Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje (na stronie 215)

Zarządzanie kalendarzami i działaniami

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie kalendarzami i działaniami znajdują się pod następującymi hasłami:

- Wyświetlanie działań (na stronie 220)
- Tworzenie działań (na stronie 223)
- Aktualizowanie działań (na stronie 225)
- Usuwanie użytkowników z działań (na stronie 225)
- Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań (na stronie 232)
- Oznaczanie zadań jako ukończone (na stronie 233)
- Przydzielanie działań innemu pracownikowi (na stronie 234)
- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234)
- Synchronizacja zdarzeń i umówionych spotkań - informacje (zob. "Informacje o synchronizacji zdarzeń i umówionych spotkań" na stronie 259)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245)
- Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami (na stronie 247)
- Zapisywanie umówionych spotkań jako plików iCalendar (na stronie 250)
- Planowanie wielu wizyt (na stronie 241)
- Użycie skryptów oceny działania (na stronie 258)
- Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254)
- Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań (na stronie 785)

- Tworzenie umówionych spotkań dla wielu podmiotów (na stronie 327)

Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Udostępnianie kalendarza", można także wykonać następujące procedury:

- Wyświetlanie kalendarzy innych użytkowników (na stronie 252)
- Udostępnianie swojego kalendarza (na stronie 254)
- Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza (na stronie 257)

Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Udostępnianie kalendarza" i w firmie jest używana funkcja domyślnego przydziału grup, można także wykonać następującą procedurę: Wyświetlanie list zadań grupowych (na stronie 258).

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Integracja map", można także wykonać procedurę przeszukiwania otoczenia (zob. "Przeszukiwanie otoczenia" na stronie 433).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Powiązane informacje o kalendarzach i działaniach są zawarte w następujących tematach:

- Kalendarze i style motywu - informacje (na stronie 209)
- Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje (na stronie 215)
- Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224)

Wyświetlanie działań

Aplikacja Oracle CRM On Demand zachowuje te działania jako pierwsze, pokazując je na kilku stronach:

- Moja strona startowa

  Moja strona startowa zawiera kilka odrębnych list umówionych spotkań i zadań, uporządkowanych według daty.

- Kalendarz

Na stronach kalendarza wyświetlane są umówione spotkania, tak jak będą się pojawiać w rejestrze umówionych spotkań, otwarte na harmonogramie danego dnia. Pozostałe dni można przeglądać, korzystając z kalendarzy miesięcznych po prawej stronie lub klikając na ikonach 1, 7 i 31 znajdujących się nad spotkaniami w celu wyświetlenia żądanego widoku kalendarza.

Strony "Kalendarz dzienny" i "Kalendarz tygodniowy" zawierają również listę maksymalnie dziesięciu zadań użytkownika na najbliższe 30 dni (termin <= bieżąca data + 30), domyślnie posortowanych wg terminu.

- Strona szczegółów dla typów rekordów, takich jak "Podmioty", "Osoby kontaktowe" itp.

Strony szczegółów mogą zawierać sekcje informacji powiązanych, w których pokazane są działania związane z określonym rekordem. W poniższej tabeli opisano sekcje informacji powiązanych, które można wyświetlić w odniesieniu do działań na stronie szczegółów rekordu. We wszystkich przypadkach możliwe jest wyświetlenie wyłącznie rekordów widocznych dla danego użytkownika.

Lista	Wyświetlane rekordy
Działania	■ Powiązane zadania z pustą datą ukończenia. ■ Powiązane umówione spotkania z datą i godziną ukończenia późniejszymi od bieżącej daty i godziny. ■ Powiązane zadania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny. ■ Powiązane umówione spotkania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny.
Ukończone działania	■ Powiązane umówione spotkania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny. ■ Powiązane zadania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny.
Otwarte umówione spotkania	Powiązane umówione spotkania, w przypadku których wartość w polu daty ukończenia nie przypada w przeszłości. **UWAGA:** Jeśli użytkownik tworzący umówione spotkanie nie wypełni pola daty ukończenia, zostanie ono automatycznie wypełnione wartością wprowadzoną w polu godziny zakończenia umówionego spotkania. Po upływie daty ukończenia umówionego spotkania jest ono usuwane z listy otwartych umówionych spotkań i przenoszone na listę ukończonych działań. Po odświeżeniu strony następuje aktualizacja sekcji informacji powiązanych dotyczących otwartych umówionych spotkań oraz ukończonych działań na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego. Rekordy na liście otwartych umówionych spotkań sortowane są według daty i godziny w polu godziny rozpoczęcia. Umówione spotkanie z najwcześniejszą datą i godziną rozpoczęcia pojawia się na liście jako pierwsze.
Otwarte zadania	Powiązane zadania, które nie mają wartości w polu "Data ukończenia" lub statusu "Ukończone", przy założeniu, że w

Lista	Wyświetlane rekordy
	firmie używany jest domyślny zestaw wartości dla pola "Status". **UWAGA:** Po oznaczeniu zadania jako ukończonego pole daty ukończenia jest wypełniane automatycznie datą i godziną strefy czasowej użytkownika, który wykonał tę czynność. Użytkownik ma również możliwość ręcznego wypełnienia daty ukończenia zadania. Po wypełnieniu daty ukończenia zadanie jest usuwane z listy otwartych zadań i uwzględniane na liście ukończonych działań. Po odświeżeniu strony następuje aktualizacja sekcji informacji powiązanych dotyczących otwartych zadań oraz ukończonych działań na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego. Rekordy na liście otwartych zadań sortowane są według pola terminu. Zadanie z najwcześniejszym terminem pojawia się na liście jako pierwsze.
Otwarte działania	Kombinacja listy otwartych umówionych spotkań i listy otwartych zadań. **UWAGA:** Rekordy na liście otwartych działań są sortowane według pola daty ukończenia. Rekordy z pustym polem daty ukończenia wyświetlane są na końcu listy. Otwarte zadania są więc wyświetlane na końcu listy "Otwarte działania", poniżej wszystkich otwartych umówionych spotkań. Aby powiązane otwarte zadania i otwarte umówione spotkania na stronie szczegółów rekordu nie były wyświetlane w tej kolejności, administrator firmy powinien dodać sekcje informacji powiązanych dot. otwartych zadań i umówionych spotkań do strony szczegółów rekordu, a nie do sekcji informacji powiązanych dot. otwartych działań.

Zarządzanie zadaniami - informacje

Jedną z metod zarządzania zadaniami jest określanie ich priorytetu według ważności lub pilności. Można nadać zadaniu priorytet, przypisując mu poziom, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski. Poziom priorytetu zadania można zmienić na stronie "Edycja zadania". Domyślnym priorytetem zadania jest "3 - niski".

WSKAZÓWKA: W przypadku zadań wyświetlanych na czerwono w sekcji "Otwarte zadania" na stronach "Moja strona domowa", "Kalendarz dzienny" i "Kalendarz tygodniowy" termin został przekroczony. Zadania, których termin został przekroczony, nie są wyświetlane na czerwono na innych stronach, takich jak strona listy otwierana po naciśnięciu przycisku "Pokaż pełną listę" w sekcji otwartych zadań na stronie "Moja strona domowa".

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla

wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

Więcej informacji na temat karty "Lista zadań grupy", dostępnej dla firm korzystających z funkcji "Grupa", jest dostępnych pod hasłem Wyświetlanie list zadań grupowych (na stronie 258).

Tworzenie działań

Tworzenie działania (zadania lub umówionego spotkania) zawsze polega na wprowadzeniu odpowiednich informacji w formularzu. Formularz ten można wywołać z różnych obszarów aplikacji w zależności od tego, nad czym użytkownik pracuje i co ma zrobić.

Opisano tu jedną metodę tworzenia działania, która umożliwia dodanie rekordu bez przerywania pracy w głównym obszarze aplikacji. Opis wszystkich metod jest dostępny pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

Jak utworzyć działanie za pomocą sekcji "Utwórz" na pasku czynności?

1. W sekcji "Utwórz", dostępnej na pasku czynności, nacisnąć przycisk "Spotkanie" lub "Zadanie".
2. W formularzu wpisać informacje o czynności.

   Informacje dotyczące pól w rekordach działań są dostępne pod hasłem Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261).
3. Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261)
- Praca ze stronami kalendarza (na stronie 216)
- Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224)
- Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes (na stronie 985)

Przypomnienia o działaniach - informacje

Jeśli skonfigurowano przypomnienie dotyczące danego działania, o określonej godzinie do właściciela działania i każdego użytkownika na liście użytkowników w działaniu zostaną wysłane przypomnienia, jeśli ustawienia pola "Powiadomienie o działaniu" na poziomie użytkownika lub na poziomie firmy umożliwiają wysyłanie powiadomień o działaniach do użytkownika.

UWAGA: Jeśli wypełniono pole "Delegujący" w działaniu i skonfigurowano przypomnienie dotyczące działania, to przypomnienia są wysyłane do użytkownika określonego w polu "Delegujący" oraz do właściciela działania oraz innych użytkowników działania. Jeśli użytkownik tworzy działanie dla innego użytkownika, lub jeśli pole "Delegujący" w istniejącym działaniu jest puste w momencie przydzielania działania do innego właściciela, to nazwa użytkownika dokonującego przydziału automatycznie pojawi się w tym polu po zapisaniu działania. Aby nie otrzymywać powiadomień dotyczących działania, użytkownik musi skasować swoją nazwę z pola "Delegujący".

Przypomnienia mogą być wysyłane za pośrednictwem wiadomości e-mail, wyświetlane w oknie wyskakującym, lub przekazywane na obydwa sposoby, w zależności od wartości wybranej w polu "Powiadomienie o działaniu". Informacje o polu "Powiadomienie o działaniu" można znaleźć pod hasłem Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254).

Wiadomości e-mail z przypomnieniami - informacje

Wiadomości e-mail z przypomnieniami są wysyłane w języku użytkownika. Temat działania jest wyświetlany w temacie wiadomości e-mail. W wiadomości e-mail z przypomnieniem o umówionym spotkaniu zawarte są informacje z pól "Temat", "Godzina rozpoczęcia", "Status" i "Opis" w spotkaniu. Uwzględnione są także nazwiska osób kontaktowych powiązanych z umówionym spotkaniem, nazwa podmiotu powiązanego ze spotkaniem (jeśli istnieje) oraz łącze do strony szczegółów spotkania w aplikacji Oracle CRM On Demand.

W wiadomości e-mail z przypomnieniem o zadaniu zawarte są informacje z pól "Temat", "Termin", "Priorytet", "Status" i "Opis" w zadaniu. W wiadomości uwzględnione jest także łącze do strony szczegółów zadania w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przypomnienia w oknie wyskakującym - informacje

Przypomnienia tego typu wyświetlane są w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu", które otwierane jest, gdy nadchodzi termin przypomnienia. W przypomnieniu w oknie wyskakującym dotyczącym umówionego spotkania wyświetlana jest data i godzina rozpoczęcia oraz temat spotkania. W przypomnieniu o zadaniu wyświetlana jest ikona wskazująca priorytet zadania (jeśli ma zastosowanie), termin i temat. Jeśli nadchodzi termin wielu powiadomień, to są one sortowane według daty i godziny. Działanie, którego termin przypada w pierwszej kolejności, znajduje się na górze listy.

Po pierwszym otwarciu okna wyskakującego "Przypomnienie o działaniu" po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane są w nim przypomnienia, których termin nadszedł po ostatnim logowaniu do Oracle CRM On Demand. Jeśli po zalogowaniu wyświetlone zostanie okno alertu, należy je zamknąć przed rozpoczęciem interakcji w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu".

W oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" można wykonać następujące czynności:

- Użyć funkcji "Odłóż", aby odłożyć przypomnienie o określony okres. Po upływie tego okresu przypomnienie zostanie ponownie wyświetlone.
- Wyświetlić szczegóły rekordu, klikając łącze tematu w przypomnieniu.

- Odrzucić wszystkie przypomnienia. Po kliknięciu opcji "Odrzuć wszystkie" z okna wyskakującego "Przypomnienie o działaniu" usuwane są wszystkie przypomnienia, a okno zostaje zamknięte. Przypomnienia nie będą już wyświetlane.

UWAGA: Szczegóły działań, których dotyczą przypomnienia z nadchodzącym terminem, są pobierane co 30 minut i przechowywane w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku zmiany harmonogramu działania w czasie krótszym niż 30 minut przed nadejściem terminu przypomnienia, przypomnienie może zostać wyświetlone w oparciu o pierwotny harmonogram działania.

Aktualizowanie działań

Można zaktualizować informacje dotyczące rekordu działania, włącznie ze zmianą statusu rekordu na ukończona, jeśli użytkownik ma uprawnienia do edycji danego rekordu.

UWAGA: Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych oraz włączone ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" dla typu rekordu "Działanie" mają wgląd do wszystkich działań oznaczonych jako prywatne niezależne od ich właściciela. Uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych nie pozwala użytkownikowi na aktualizację ani kasowanie działania, które zostało oznaczone jako prywatne, a jego właścicielem jest inny użytkownik. Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań oraz włączone ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" dla typu rekordu "Działanie" mogą kasować działania niebędące ich własnością lub oznaczone jako prywatne. Zwykle uprawnienia do kasowania rekordów i wyświetlania działań prywatnych są przyznawane wyłącznie administratorom.

Jak zaktualizować informacje dotyczące działania

1. Wybrać zadanie lub umówione spotkanie

   Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Umówione spotkanie" lub "Szczegóły zadania" edytować pola lub nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć strony "Umówione spotkanie" lub "Edycja zadania". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

Usuwanie użytkowników z działań

Aby można było usunąć użytkowników z działania, musi zostać spełniony co najmniej jeden z poniższych warunków:

- Bieżący użytkownik musi być właścicielem działania.
- Nazwisko bieżącego użytkownika musi znajdować się w polu "Delegujący" w działaniu.

W innym przypadku łącza usuwania nie są dostępne w sekcji "Użytkownicy" na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" lub na stronie "Szczegóły zadania" i nie można usuwać użytkowników z działania. Pole "Delegujący" w działaniu można ręcznie zaktualizować, tak aby wyświetlane w nim było nazwisko bieżącego użytkownika. Następnie, po odświeżeniu strony szczegółów działania, łącze usuwania będzie dostępne w odniesieniu do każdego z użytkowników oprócz właściciela działania. Więcej informacji o polu "Delegujący" można znaleźć pod hasłem Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261).

Jak usunąć użytkownika z działania

1. Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania" przewinąć do sekcji "Użytkownicy".
2. Jeśli użytkownik, który ma zostać usunięty, nie znajduje się na liście, kliknąć opcję "Pokaż pełną listę", aby rozwinąć listę.
3. Znaleźć użytkownika, który ma zostać usunięty, i kliknąć łącze "Usuń" dotyczące tego użytkownika, a następnie potwierdzić usunięcie użytkownika.

UWAGA: Łącza usuwania są także dostępne w oknie tworzenia wielu powiązań, otwieranym po naciśnięciu przycisku "Dodaj" w sekcji "Użytkownicy" na stronie, jeśli bieżący użytkownik jest właścicielem działania lub jeśli jego nazwisko pojawia się w polu "Delegujący" w działaniu.

Informacje o przeciąganiu i upuszczaniu umówionych spotkań w kalendarzu

Jeśli użytkownik posiada wymagane poziomy dostępu pozwalające na edycję umówionego spotkania, może on ponownie je zaplanować przeciągając i upuszczając je w obrębie widoku kalendarza. Gdy na przykład użytkownik pracuje w dziennym widoku kalendarza, może przeciągnąć i upuścić umówione spotkanie na inny przedział czasu w ramach tego samego dnia. Gdy użytkownik pracuje w tygodniowym widoku kalendarza, może przeciągnąć umówione spotkanie na inny dzień tygodnia, który aktualnie wyświetla.

Umówione spotkania, które nie obejmują wielu dni, działają następująco:

- **Dzienny widok kalendarza.** Użytkownik może przeciągnąć umówione spotkanie i upuścić je na inny przedział czasu w ramach tego samego dnia. Gdy użytkownik upuści umówione spotkanie na nowy przedział czasowy, godzina rozpoczęcia spotkania zostanie zaktualizowana i ustawiona na godzinę rozpoczęcia nowego przedziału. Jeśli na przykład użytkownik przeciągnie umówione spotkanie, które miało rozpocząć się o godzinie 9:15, do przedziału czasu rozpoczynającego się o godzinie 10:30, godzina rozpoczęcia umówionego spotkania zostanie zmieniona na godzinę 10:30. Godzina zakończenia umówionego spotkania zostanie automatycznie zaktualizowana do odpowiedniej wartości zależnej od godziny rozpoczęcia przedziału, do którego użytkownik upuszcza spotkanie, i czasu trwania spotkania. Jeśli na przykład użytkownik przeciągnie umówione spotkanie trwające 60 minut i upuści je w przedziale czasu, który rozpoczyna sie o godzinie 10:30, godzina zakończenia spotkania zostanie zmieniona na 11:30. Czas trwania umówionego spotkania pozostaje taki sam po przeniesieniu go.

  Nowy przedział czasu musi pozwalać na to, aby umówione spotkanie rozpoczynało się i kończyło w tym samym dniu. Na przykład użytkownik nie może przeciągnąć umówionego spotkania trwającego 60 minut i upuścić go w przedziale czasu rozpoczynającym się o godzinie 23:30, ponieważ godzina zakończenia spotkania nie mieściłaby się w tym samym dniu, co godzina rozpoczęcia.

  UWAGA: Jeśli użytkownik używa klasycznego motywu, podczas przeciągania umówionego spotkania w widoku dziennym pojawia się czerwona linia. Czerwona linia wskazuje, czy przedział czasu rozpoczyna się o pełnej godzinie, czy w połowie godziny.

- **Tygodniowy widok kalendarza.**Użytkownik może przeciągnąć umówione spotkanie i upuścić je na inny dzień w ramach tego samego tygodnia. Czas trwania umówionego spotkania nie zmienia się. Jeśli użytkownik używa klasycznego motywu, może zmienić godzinę w dniu umówionego spotkania przeciągając i upuszczając je w obrębie tygodniowego widoku kalendarza. Data umówionego spotkania jest aktualizowana, gdy użytkownik upuszcza je na inny dzień, ale godzina spotkania nie zmienia się.

Jeśli jednak użytkownik używa nowoczesnego motywu, może zmienić godzinę umówionego spotkania przeciągając i upuszczając je w konkretnym przedziale czasowym obrębie tygodniowego widoku kalendarza. Data i godzina rozpoczęcia oraz data i godzina zakończenia umówionego spotkania zostaną odpowiednio zaktualizowane. Nowa godzina dnia musi pozwalać na to, aby umówione spotkanie rozpoczynało się i kończyło w tym samym dniu. Jeśli w danym przedziale czasowym jest więcej umówionych spotkań niż można wyświetlić w tygodniowym widoku kalendarza, użytkownik może zobaczyć umówione spotkanie po przeniesieniu go. Użytkownik może zmienić widok kalendarza na dzienny, aby zobaczyć więcej umówionych spotkań.

- **Miesięczny widok kalendarza.**Użytkownik może przeciągnąć umówione spotkanie i upuścić je na inny dzień w ramach tego samego miesiąca. Godzina i czas trwania umówionego spotkania nie zmieniają się. Jeśli użytkownik chce zmienić godzinę i czas trwania, musi edytować umówione spotkanie. Jeśli w danym dniu jest więcej umówionych spotkań niż można wyświetlić w miesięcznym widoku kalendarza, użytkownik może zobaczyć umówione spotkanie po przeniesieniu go. Użytkownik może zmienić widok kalendarza na dzienny lub tygodniowy, aby zobaczyć więcej umówionych spotkań.

UWAGA: Aby zmienić czas trwania umówionego spotkania, gdy stosowany jest motyw klasyczny, konieczne jest edytowanie spotkania. Jeśli jednak stosowany jest motyw nowoczesny, można szybko zmienić godzinę rozpoczęcia lub zakończenia umówionego spotkania w dziennym lub tygodniowym widoku kalendarza. W tym celu należy kliknąć i przeciągnąć krawędź umówionego spotkania. Więcej informacji na temat edytowania umówionych spotkań w motywach nowoczesnych można znaleźć w temacie "Kalendarze i style motywu - informacje". Aby zmienić czas trwania umówionego spotkania w miesięcznym widoku kalendarza, należy je edytować.

Umówione spotkania trwające wiele dni działają w następujący sposób:

- **Dzienny widok kalendarza.** Nie można przeciągnąć umówionego spotkania obejmującego wiele dni na inny dzień lub godzinę, kiedy używa się dziennego widoku kalendarza.
- **Tygodniowy widok kalendarza.** W obrębie sekcji, w której pokazywane są umówione spotkania obejmujące wiele dni, użytkownik może przeciągnąć umówione spotkanie i upuścić je na inny dzień aktualnie wyświetlanego tygodnia, nawet jeśli spotkanie to kończy się w innym tygodniu. Dzień, na który użytkownik upuści umówione spotkanie, będzie nowym dniem rozpoczęcia tego spotkania. Jeśli na przykład użytkownik przeciągnie umówione spotkanie, które rozpoczyna się w poniedziałek 21-go marca o godzinie 10:30 i kończy w środę 23-go marca o godzinie 22:30, i upuści je na wtorek 22-go marca, wtedy szczegóły tego spotkania zostaną zmienione w taki sposób, że rozpocznie się ono 22-go marca o godzinie 10:30 i zakończy 24-go marca o godzinie 22:30. Jeśli użytkownik chce zmienić godzinę w dniu, w którym rozpoczyna sie umówione spotkanie, lub czas jego trwania, musi edytować umówione spotkanie.
- **Miesięczny widok kalendarza.**Użytkownik może przeciągnąć umówione spotkanie obejmujące wiele dni i upuścić je na inny dzień aktualnie wyświetlanego miesiąca, nawet jeśli spotkanie to kończy się w innym miesiącu. Dzień, na który użytkownik upuści umówione spotkanie, będzie nowym dniem rozpoczęcia tego spotkania. Jeśli na przykład użytkownik przeciągnie umówione spotkanie, które rozpoczyna się 24-go marca o godzinie 10:30 i kończy 29-go marca o godzinie 22:30, i upuści je na dzień 31-go marca, wtedy szczegóły tego spotkania zostaną zmienione w taki sposób, że rozpocznie się ono 31-go marca o godzinie 10:30 i zakończy 5-go kwietnia o godzinie 22:30. Jeśli użytkownik chce zmienić godzinę w dniu, w którym rozpoczyna sie umówione spotkanie, lub czas jego trwania, musi edytować umówione spotkanie.

Praca z listami działań

Stronę listy działań można otworzyć z poziomu strony szczegółów rekordu lub strony kalendarza. Lista rekordów, które pokazywane są po otwarciu strony listy działań zależy od sposobu uzyskania dostępu do tej strony.

Elementy pokazywane po otwarciu strony listy działań z poziomu strony szczegółów rekordu

Jeśli strona listy działań została otwarta w wyniku kliknięcia łącza "Pokaż pełną listę" znajdującego się na liście rekordów działań na stronie szczegółów rekordu, na stronie listy działań pokazywane są działania powiązane z rekordem. Lista ta może obejmować działania otwarte, ukończone lub kombinację obydwu typów działań, jak przedstawiono w poniższej tabeli. We wszystkich przypadkach możliwe jest wyświetlenie wyłącznie rekordów widocznych dla danego użytkownika.

Lista	Wyświetlane rekordy
Działania	■ Powiązane zadania z pustą datą ukończenia. ■ Powiązane umówione spotkania z datą i godziną ukończenia późniejszymi od bieżącej daty i godziny. ■ Powiązane zadania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny. ■ Powiązane umówione spotkania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny.
Ukończone działania	■ Powiązane umówione spotkania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny. ■ Powiązane zadania z datą i godziną ukończenia wcześniejszymi od bieżącej daty i godziny.
Otwarte umówione spotkania	Powiązane umówione spotkania, w przypadku których wartość w polu daty ukończenia nie przypada w przeszłości. **UWAGA:** Jeśli użytkownik tworzący umówione spotkanie nie wypełni pola daty ukończenia, zostanie ono automatycznie wypełnione wartością wprowadzoną w polu godziny zakończenia umówionego spotkania. Po upływie daty ukończenia umówionego spotkania jest ono usuwane z listy otwartych umówionych spotkań i przenoszone na listę ukończonych działań. Po odświeżeniu strony następuje aktualizacja sekcji informacji powiązanych dotyczących otwartych umówionych spotkań oraz ukończonych działań na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego. Rekordy na liście otwartych umówionych spotkań sortowane są według daty i godziny w polu godziny rozpoczęcia. Umówione spotkanie z najwcześniejszą datą i godziną rozpoczęcia pojawia się na liście jako pierwsze.

Lista	Wyświetlane rekordy
Otwarte zadania	Powiązane zadania, które nie mają wartości w polu "Data ukończenia" lub statusu "Ukończone", przy założeniu, że w firmie używany jest domyślny zestaw wartości dla pola "Status". **UWAGA:** Po oznaczeniu zadania jako ukończonego pole daty ukończenia jest wypełniane automatycznie datą i godziną strefy czasowej użytkownika, który wykonał tę czynność. Użytkownik ma również możliwość ręcznego wypełnienia daty ukończenia zadania. Po wypełnieniu daty ukończenia zadanie jest usuwane z listy otwartych zadań i uwzględniane na liście ukończonych działań. Po odświeżeniu strony następuje aktualizacja sekcji informacji powiązanych dotyczących otwartych zadań oraz ukończonych działań na stronie szczegółów rekordu nadrzędnego. Rekordy na liście otwartych zadań sortowane są według pola terminu. Zadanie z najwcześniejszym terminem pojawia się na liście jako pierwsze.
Otwarte działania	Kombinacja listy otwartych umówionych spotkań i listy otwartych zadań. **UWAGA:** Rekordy na liście otwartych działań są sortowane według pola daty ukończenia. Rekordy z pustym polem daty ukończenia wyświetlane są na końcu listy. Otwarte zadania są więc wyświetlane na końcu listy "Otwarte działania", poniżej wszystkich otwartych umówionych spotkań. Aby powiązane otwarte zadania i otwarte umówione spotkania na stronie szczegółów rekordu nie były wyświetlane w tej kolejności, administrator firmy powinien dodać sekcje informacji powiązanych dot. otwartych zadań i umówionych spotkań do strony szczegółów rekordu, a nie do sekcji informacji powiązanych dot. otwartych działań.

Elementy pokazywane po otwarciu strony listy działań z poziomu strony kalendarza

Jeśli strona listy działań została otwarta w wyniku kliknięcia łącza "Pokaż pełną listę" znajdującego się na stronie kalendarza, na stronie listy działań pokazywane są działania przydzielone użytkownikowi. Na stronie list działań dostępne są również inne listy. Zestaw list dostępnych dla użytkownika może obejmować zarówno listy standardowe dostarczone z aplikacją Oracle CRM On Demand, jak i listy niestandardowe przeznaczone dla firmy użytkownika. Widoczność rekordów dla danego użytkownika ustalana jest w następujący sposób:

- W przypadku wszystkich list z wyjątkiem list przekazanych działań widoczność rekordów dla użytkownika jest ograniczona do działań, w przypadku których nazwa użytkownika pojawia się w polu "Właściciel" lub na liście użytkowników, chyba że użytkownik posiada w swojej roli uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych lub do kasowania działań.
- W przypadku list przekazanych działań widoczność rekordów dla użytkownika jest ograniczona do czynności, w których nazwa użytkownika pojawia się w polu "Przekazane przez".

- W przypadku wszystkich list zastosowany filtr określa, które rekordy są wyświetlane na danej liście.

UWAGA: Jeśli administrator firmy dodał użytkownika do grupy, na stronach kalendarza użytkownika jest wyświetlana karta zadań grupy.

Dostęp do działań prywatnych na stronie listy działań - informacje

Użytkownik posiadający w swojej roli uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych oraz włączone ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" dla typu rekordu dot. działania ma wgląd do wszystkich działań oznaczonych jako prywatne niezależnie od ich właściciela. Uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych nie pozwala użytkownikowi na aktualizację ani kasowanie działania, które zostało oznaczone jako prywatne, a jego właścicielem jest inny użytkownik.

Użytkownik posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań oraz włączone ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" dla typu rekordu dot. działania może kasować działania niebędące jego własnością lub oznaczone jako prywatne. Zwykle uprawnienia do kasowania rekordów i wyświetlania działań prywatnych są przyznawane wyłącznie administratorom.

Działania dostępne na stronie listy działań

W poniższej tabeli opisano czynności, które można wykonać z poziomu strony "Lista działań".

UWAGA: Niektóre funkcje mogą być niedostępne w przypadku, gdy uzyskano dostęp do strony listy działań przez stronę szczegółów rekordu.

Aby...	Należy...
Dodać działania do rejestrów lub usunąć działania z rejestrów	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Wsadowy przydział rejestrów". Wykonać czynności opisane pod hasłem Przydzielanie rekordów do rejestrów.
Utworzyć nową listę działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Utwórz nową listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).
Utworzyć zadanie	Na pasku tytułu "Lista działań" nacisnąć przycisk "Nowe zadanie". Na stronie "Edycja zadania" wpisać wymagane informacje i zapisać rekord.
Utworzyć umówione spotkanie	Na pasku tytułu "Lista działań" nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie". Na stronie edycji umówionego spotkania wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Skasować wszystkie rekordy z listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Kasowanie wsadowe". Wykonać czynności opisane pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190).
Wyeksportować listę	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Eksportuj listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Eksportowanie rekordów z list (na stronie 157).
Wyszukać działanie	Kliknąć nagłówek kolumny "Temat" w celu posortowania danych. Następnie

Aby...	Należy...
(zadanie lub umówione spotkanie)	kliknąć literę z paska alfabetu. W przypadku działań zaczynających się liczbami, kliknąć cyfrę od 0 do 9.
Zarządzać wszystkimi listami działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Zarządzanie listami". Wykonać czynności właściwe dla danego zadania, opisane pod hasłem Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 153).
Uszczegółowić kryteria wyszukiwania dla listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Uszczegóławianie listy". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).
Przywracanie skasowanej listy rekordów	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Przywracanie wsadowe". Informacje o przywracaniu skasowanych list rekordów znajdują się pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190).
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować jednocześnie grupę rekordów działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Aktualizacja masowa". Wykonać czynności opisane pod hasłem Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 164).
Zaktualizować działanie	Edytować pola wewnętrznie na stronie "Lista działań" lub wybrać działanie w celu otwarcia strony szczegółów. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).
Wyświetlić podzbiór działań (zadań lub umówionych spotkań)	Rozwinąć listę z paska tytułu "Lista działań", a następnie zmienić wybór ("Zadania ukończone", "Otwarte zadania", "Moje zadania" lub "Moje umówione spotkania").
Wyświetlić wszystkie działania (zadania i umówione spotkania)	Rozwinąć listę z pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać opcję "Wszystkie działania".

Standardowe listy działań

W poniższej tabeli opisano listy standardowe.

Lista działań	Filtry
Ukończone zadania	Zadania z datą ukończenia wypadającą w przeszłości
Zadania przekazane - ukończone	Zadania, które zawierają nazwę użytkownika w polu "Delegujący", a ich data ukończenia wypada w przeszłości
Zadania przekazane - otwarte	Zadania, które zawierają nazwę użytkownika w polu "Delegujący",

Lista działań	Filtry
	a ich data ukończenia wypada w przyszłości lub nie została wprowadzona
Zadania przekazane - zaległe	Zadania, które zawierają nazwę użytkownika w polu "Delegujący" i są zaległe
Moje działania	Wszystkie działania użytkownika, w tym zadania i umówione spotkania
Moje umówione spotkania	Wszystkie umówione spotkania użytkownika
Moje rozmowy (dzień)	Rozmowy kontrolne, rozmowy dot. rekomendacji, rozmowy urodzinowe do wykonania dzisiaj
Moje otwarte zadania	Zadania użytkownika z niezaznaczonym polem wyboru "Ukończone" i terminem ukończenia w ciągu najbliższych 90 dni
Moje zadania	Wszystkie zadania użytkownika
Moje rozmowy (tydzień)	Rozmowy kontrolne, rozmowy dot. rekomendacji, rozmowy urodzinowe do wykonania w tym tygodniu
Otwarte działania	Połączona lista: ■ Zadania przydzielone do użytkownika, z datą ukończenia pustą lub wypadającą w przyszłości ■ Przyszłe umówione spotkania przypisane danemu użytkownikowi
Otwarte zadania	Zadania z niezaznaczonym polem wyboru "Ukończone" i terminem ukończenia w ciągu najbliższych 90 dni
Planowane rozmowy	Planowane rozmowy użytkownika **UWAGA:** Lista dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań

Wyświetlane działania można ograniczyć, wybierając listę filtrowaną. Lista filtrowana prezentuje podzbiór działań spełniających kryteria zapisane w ramach tej listy.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z ustanawianymi kryteriami. Można przejść do strony edycji zadania lub edycji umówionego spotkania i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie takie, jakie są używane w aplikacji. W przeciwnym razie filtrowana lista może nie wykrywać

właściwych rekordów. Alternatywnym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. Przy wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie dostępne wartości z rozwijanych list.

Jak otworzyć listę filtrowaną działań

1. Kliknąć na karcie "Kalendarz".
2. Na stronie "Kalendarz" w sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
3. Na stronie "Lista działań" dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy.

Jak utworzyć listę filtrowaną działań

1. Kliknąć na karcie "Kalendarz".
2. Na stronie "Kalendarz" w sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
3. Na stronie "Lista działań" nacisnąć przycisk "Menu", po czym wybrać opcję "Zarządzanie listami".
4. Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista".
5. Wykonać instrukcje zawarte pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).

Oznaczanie zadań jako ukończone

Zadania można oznaczać jako ukończone. Ukończone zadanie pozostaje na pewnych listach, takich jak "Wszystkie działania" czy "Moje działania". Nie pozostaje jednak na stronie "Moja strona startowa".

Jeśli zadanie oznaczone jako ukończone jest powiązane z rekordem, zostanie ono przeniesione z listy otwartych działań lub zadań na listę działań ukończonych na stronie szczegółów danego rekordu.

Jak oznaczyć zadanie jako ukończone

1. Wybrać zadanie.

   Instrukcje dotyczące wybierania zadań są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Oznacz jako ukończone".

   Po oznaczeniu zadania jako ukończone, aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia pole "Status" zadania jako "Ukończone", przy założeniu, że w firmie używany jest domyślny zestaw wartości dla pola "Status".

Przydzielanie działań innemu pracownikowi

Można przydzielić działanie innemu pracownikowi, mając dostęp do edycji rekordu. Generalnie można edytować rekord, którego jest się właścicielem albo jeśli właściciel raportuje użytkownikowi. Poziomy dostępu mogą być jedna dostosowywane, aby ograniczać dostęp użytkownika.

Po przydzieleniu działania innemu pracownikowi automatycznie pojawia się ono na liście "Moje działania" lub "Moje zadania" nowego użytkownika. Przydzielone działania zachowują również wszystkie wcześniejsze powiązania dla danego działania. Jeśli pole "Delegujący" jest puste w momencie przydzielania działania do innego właściciela, nazwa użytkownika dokonującego przydziału automatycznie pojawi się w tym polu po zmianie przydziału działania. Jeśli jednak pole "Delegujący" zostało już wypełnione nazwą użytkownika, nie zostanie ono automatycznie zaktualizowane po zmianie przydziału działania. Jeśli to konieczne, można ręcznie zmienić wartość w tym polu, aby zawierało nazwę bieżącego lub innego użytkownika. Listy przekazanych (delegowanych) zadań mogą służyć do śledzenia zadań, które nie zostały przydzielone użytkownikowi, ale zawierają jego nazwę w polu "Delegujący". Listy przekazanych zadań są dostępne na liście wyboru znajdującej się na stronie "Listy działań".

Jak przydzielić działanie innemu pracownikowi

1. Należy wybrać działanie.

   Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegół umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania" umieścić kursor w polu "Właściciel" i kliknąć ikonę wyszukiwania.

3. W oknie "Wyszukiwanie" należy kliknąć łącze "Wybierz" znajdujące za nazwą nowego właściciela.

   Nazwisko nowego właściciela pojawi się w polu "Właściciel" na stronie "Szczegół umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania".

Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Ponadto, w informacjach w tym temacie założono, że w firmie używany jest domyślny zestaw wartości pola listy wyboru "Status". Jeśli jednak administrator zmienił standardowy zestaw wartości polu listy wyboru "Status", przetwarzanie działań w aplikacji Oracle CRM On Demand może nie działać w sposób opisany w tym temacie.

Na stronie "Wizyta - informacje szczegółowe" można wykonać następujące czynności:

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów oraz rejestrowanie informacji, takich jak omawiane produkty, pozostawione próbki oraz pozycje promocyjne i edukacyjne, przedyskutowane rozwiązania, a także powiązane osoby kontaktowe. Wizyty (wizyty handlowe) u klientów można śledzić, korzystając z następujących sposobów:
  - Dodając informacje o szczegółach produktów, przekazanych próbkach, zleceniach dot. próbek oraz materiałach promocyjnych do wizyty nadrzędnej.

- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie śledząc informacje o szczegółach produktów, przekazanych próbkach, zleceniach dot. próbek oraz materiałach promocyjnych dot. każdego pojedynczego rekordu uczestnika.

  UWAGA: *Uczestnik* to osoba obecna na spotkaniu/podczas rozmowy telefonicznej.

W przypadku korzystania z uczestników do śledzenia wizyt (wizyt handlowych) u klientów należy zwrócić uwagę na to, że:

- Wszyscy uczestnicy odziedziczą wszelkie informacje o szczegółach produktu zarejestrowane w wizycie nadrzędnej.
- Informacje dot. uczestnika nie mają wpływu na informacje dot. głównej osoby kontaktowej w wizycie nadrzędnej.

- Zapisywanie informacji w formie szablonu *Smart Call*. Szablon Smart Call jest przydatny podczas odwiedzania wielu klientów w tym samym celu, na przykład przy prowadzeniu rejestracji na badania kliniczne. Szablon można zachować jako prywatny lub publiczny (udostępnić go do użycia innym osobom).

  Gdy szablon Smart Call jest stosowany w odniesieniu do nowej wizyty, większość zawartych w nim informacji (na przykład szczegóły produktów, informacje o przekazanych próbkach i pozycjach promocyjnych) automatycznie wypełnia nowy rekord. Inne pola, takie jak numery partii dotyczące przekazywanych próbek, nie są jednak zapisywane w ramach szablonu.

  Po zastosowaniu szablonu Smart Call do wizyty można zaktualizować pozostałe pola w celu śledzenia szczegółów wizyty.

  Jeśli administrator firmy dołączył do strony edycji podmiotu lub osoby kontaktowej pole "Data ostatniej wizyty", to jest ono automatycznie aktualizowane dla powiązanego podmiotu i wszystkich powiązanych osób kontaktowych. Aktualizacja ta jest przeprowadzana, gdy użytkownik zmieni status wizyty na "Zakończone" i zapisze rekord. Pole odzwierciedla datę i godzinę rozpoczęcia wizyty.

  UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales może współistnieć z konfiguracją szablonów Smart Call w module Oracle CRM On Demand, ale nie obsługuje ich ani nie umożliwia odpowiedzi na nie.

  Więcej informacji dotyczących szablonów Smart Call jest dostępnych pod hasłem Zarządzanie szablonami Smart Call.

- Przesyłanie informacji o wizycie do użytku w procesie uzgadniania na potrzeby okresów magazynowych.

  Po przesłaniu szczegółowych informacji o wizycie w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition są wykonywane następujące operacje:

  - Ustawienie wartości "Przesłane" jako statusu działania dla wizyty.
  - Zablokowanie rekordów "Szczegół wizyty" o statusie "Przesłane" w celu uniemożliwienia ich skasowania lub wprowadzenia jakichkolwiek zmian. Informacje o blokowaniu rekordów na potrzeby rekordów działania wizyty znajdują się w publikacji Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Utworzenie transakcji rozchodu, która jest używana w procesie uzgadniania okresu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod następującymi hasłami Uzgadnianie okresu magazynowego (na stronie 689), Proces uzgadniania magazynu (na stronie 693), Wyświetlanie transakcji wydatków (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 709).

  UWAGA: Jeśli rekord wizyty nie zawiera poprawnej licencji stanowej osoby kontaktowej lub powiązanego rekordu podpisu, a administrator skonfigurował na stronie "Preferencje związane z

aplikacją Life Sciences" mechanizm sprawdzania poprawności tych warunków, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie wyświetlony komunikat o błędzie i nie będzie można przesłać wizyty. Informacje na temat odpowiednich preferencji są dostępne w sekcjach "Włączanie sprawdzania poprawności licencji stanowej osoby kontaktowej" i "Włączanie sprawdzania poprawności podpisu" pod hasłem Ustawianie preferencji związanych z aplikacją Life Sciences.

Ograniczenia obowiązujące podczas zmian głównych osób kontaktowych dotyczących wizyt u osób kontaktowych

Jeśli zapisano wizytę u osoby kontaktowej, a następnie zmieniono dane występującej w niej głównej osoby kontaktowej, rezultaty są następujące:

- Wizyta jest przypisywana do pierwotnej oraz do nowej głównej osoby kontaktowej.
- W obu miejscach dane wizyty uwzględniają nową główną osobę kontaktową.
- W przypadku obydwu wizyt linia tematu pozostaje taka sama.

Poniższy przykład przedstawia rezultaty zmiany głównej osoby kontaktowej:

1. Utworzono dwie osoby kontaktowe: Jacek i Julia.
2. Utworzono wizytę u osoby kontaktowej Jacka: Wizyta_Jacek.

   Dla tej wizyty Jacek został ustawiony jako główna osoba kontaktowa.
3. Użytkownik zmienia główną osobę kontaktową w wizycie Wizyta_Jacek na *Julię.*

   Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie tworzy drugą wizytę w danych osoby kontaktowej Julii, ale używa pierwotnego tematu (Wizyta_Jacek). Wizyta o temacie Wizyta_Jacek widnieje w danych obydwu osób kontaktowych - Jacka i Julii. W razie potrzeby można zmienić zawartość linii tematu wizyty znajdującej się w danych Julii na bardziej odpowiednią, np. *Wizyta_Julia.*

Przed rozpoczęciem:

- Aby użytkownik mógł dodawać, edytować lub przesyłać wizyty (wizyty u podmiotów, wizyty u osób kontaktowych), jego rola musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Włączanie szczegółów wizyt".
- Aby użytkownik mógł zarządzać dostępem do wizyt i konfigurować automatyczne przesyłanie wizyt do aplikacji Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, jego rola musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Zarządzanie wizytami". Zazwyczaj to uprawnienie jest przyznawane wyłącznie administratorom firmy.

Jak śledzić wizytę (wizytę handlową) u klienta?

1. Na stronie startowej "Podmioty" lub "Osoby kontaktowe" otworzyć podmiot lub osobę kontaktową powiązane z wizytą.

   Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

   UWAGA: Można zaplanować wizytę (wizytę handlową) dla maksymalnie 25 klientów jednocześnie za pomocą funkcji planowania wielu wizyt aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla wielu klientów znajduje się pod hasłem Planowanie wielu wizyt (na stronie 241).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" w sekcji "Wizyty" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta" lub "Automatyczne połączenie", aby utworzyć nowy rekord wizyty.

UWAGA: Jeśli sekcja "Wizyty" nie jest widoczna na stronie szczegółów użytkownika, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Wizyty" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- Naciśnięcie przycisku "Nowa wizyta" powoduje przejście na stronę "Edycja wizyty", gdzie należy ręcznie wpisać większość informacji do rekordu nowej wizyty.

  Sprawdzić, czy w polu "Typ" określono wartość "Wizyta". W przeciwnym razie użytkownikowi nie zostaną udostępnione następujące powiązane pozycje: "Przekazane próbki", "Materiały promocyjne", "Szczegóły produktów".

- Naciśnięcie przycisku "Automatyczne połączenie" powoduje przejście na stronę "Szczegóły wizyty", gdzie automatycznie wypełniane są następujące dane pól w nowym rekordzie wizyty:

  - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
  - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
  - Pole "Temat" ma wartość "Zautomatyzowana wizyta" i wyświetla się w nim nazwa podmiotu lub nazwisko osoby kontaktowej.
  - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

  OSTRZEŻENIE: Aplikacja Oracle CRM On Demand Klienci aplikacji Life Sciences nie mogą podejmować prób wyłączania lub dostosowywania ustawienia Typ=Wizyta.

3 Na stronie "Edycja wizyty" lub "Szczegóły wizyty" wykonać następujące czynności:

a Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

b Wpisać lub zaktualizować informacje.

W tabeli opisującej pola rekordu wizyty zamieszczonej na końcu niniejszej procedury znajdują się dodatkowe informacje o niektórych polach.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Pola niestandardowe zdefiniowane przez administratora firmy są zapisywane w szablonie Smart Call.

4 W celu zapisania rekordu należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Na stronie "Edycja wizyty" nacisnąć przycisk "Zapisz".
- Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Zapisywanie szczegółowych informacji o wizycie jako szablonu (zob. "Zapisywanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu" na stronie 731).

5 Następnie należy wykonać jedną z poniższych czynności na stronie szczegółów wizyty (zgodnie z wymaganiami):

- Dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu wizyty nadrzędnej.
- Dodać pozycję linii uczestnika do rekordu wizyty nadrzędnej, a następnie dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu uczestnika.

Więcej informacji o tych zadaniach jest dostępnych w następujących tematach:

- Dodawanie uczestników do wizyt (zob. "Dodawanie osób uczestniczących do wizyty" na stronie 713)
- Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717)
- Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami (na stronie 722)
- Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami (na stronie 725)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

6 Nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać szczegółowe informacje dot. wizyty do przetwarzania, więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie szczegółowych informacji o wizycie na potrzeby śledzenia magazynu.

Pole	Opis
Wizyta - informacje kluczowe	
Temat	Limit 100 znaków. Nazwa szablonu Smart Call.
Główna osoba kontaktowa	Automatycznie wypełniane. Jeśli ta wizyta (bądź rozmowa) jest powiązana zarówno z podmiotem, jak i osobą kontaktową, to rekord wizyty (rozmowy) pojawia się jako powiązana informacja na stronach szczegółów podmiotu i osoby kontaktowej. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Podmiot	Automatycznie wypełniane i tylko do odczytu. Jeśli ta wizyta (bądź rozmowa) jest powiązana zarówno z podmiotem, jak i osobą kontaktową, to rekord wizyty (rozmowy) pojawia się jako powiązana informacja na stronach szczegółów podmiotu i osoby kontaktowej. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Adres	Pełny adres uzyskany z poszczególnych pól adresowych rekordu podmiotu lub osoby kontaktowej. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Szablon Smart Call	Jeśli rola użytkownika zawiera odpowiednie uprawnienie, można wybrać szablon Smart Call. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Status	Status wizyty może być następujący: "Przydzielone", "Ukończone", "Odroczone", "Połączenie przychodzące", "W czacie", "W toku", "Nierozpoczęte", "Planowane", "Podpisane", "Przesłane", "Przesyłanie", "Oczekiwanie na kogoś innego". Podczas przetwarzania wizyt aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition używa następujących wartości statusu: ■ **Planowane.** Wizyta jest wyświetlana w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronach kalendarza. Aby użytkownik mógł zobaczyć planowane wizyty w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronie kalendarza, jego rola musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". ■ **Podpisane.** Treść wizyty została potwierdzona przez odbiorcę wizyty. Aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition blokuje daną wizytę, po czym użytkownik nie może już dokonywać żadnych zmian dotyczących przekazanych próbek, przekazanych materiałów promocyjnych ani zleceń dotyczących próbek powiązanych z wizytą. ■ **Przesłane.** Aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition przetworzyła wizytę i utworzyła transakcje do uzgodnienia po tym, jak użytkownik nacisnął przycisk "Prześlij" na stronie "Szczegóły wizyty u podmiotu" lub "Szczegóły wizyty u osoby kontaktowej". ■ **Przesyłanie.** Ten status jest ustawiany przez aplikację Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales i powoduje wyzwolenie reguł procesu Workflow skonfigurowanych przez administratora firmy na potrzeby aktualizacji rekordu wizyty. Status "Przesyłanie" i związane z nim reguły procesu Workflow służą do obsługi integracji modułu Oracle CRM On Demand z aplikacją Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. **UWAGA:** Status "Podpisane" lub "Przesyłanie" powoduje wyzwolenie przesyłania wizyty do aplikacji Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, jeśli administrator firmy skonfigurował czynność zdarzenia wykonawczego procesu Workflow dla danego rekordu działania. Więcej informacji na temat sposobu konfigurowania czynności zdarzenia wykonawczego znajduje się pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Ogólne informacje na temat konfigurowania reguł procesu Workflow są dostępne pod hasłem Konfiguracja procesu Workflow. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Waluta działania	Jeśli administrator firmy włączył tę funkcję, można wybrać inną walutę w celu przekształcenia ceny na inną walutę
Cel	Limit 1 500 znaków.
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia wizyty. Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 12:00. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Czas trwania	Wartość obliczana (w minutach) na podstawie godziny rozpoczęcia i zakończenia. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Godzina zakończenia	Domyślnie jest to godzina rozpoczęcia plus 30 minut. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Typ	Możliwe wartości to: "Wizyta", "Korespondencja", "Demonstracja", "E-mail", "Zdarzenie", "Faks", "Spotkanie", "Osobiste", "Prezentacja", "Inne" lub "Zadania do wykonania". Aby wykonać czynności związane z zarządzaniem próbkami, należy wybrać opcję "Wizyta".
Typ wizyty	(Tylko od odczytu). W zależności od typu wizyty wyświetlana jest wartość "Wizyta u podmiotu", "Wizyta u lekarza/pracownika służby zdrowia", "Wizyta uczestnika" lub "Wizyta ogólna". **UWAGA:** Domyślne wartości pola "Typ wizyty" to "Wizyta u lekarza/pracownika służby zdrowia" w przypadku wizyt u osób kontaktowych, "Wizyta u podmiotu" w przypadku wizyt u podmiotu nadrzędnego oraz "Wizyta uczestnika" w przypadku dodawania uczestników do wizyty u podmiotu nadrzędnego.
Nr odniesienia	Pole tekstowe, które może być używane do przechowywania numeru odniesienia do powiązanego elementu, takiego jak podpisany dokument. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Informacje dodatkowe	
Koszt	**UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Pokwitowanie	**UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Prywatne	**UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Opis	Limit 16 350 znaków.
Następna wizyta	Limit 1 500 znaków. **UWAGA:** To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Tematy pokrewne

Powiązane informacje dot. śledzenia wizyt u klientów można znaleźć w następujących tematach:

- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)
- Ustawianie parametru "Ile razy osoba kontaktowa może być maksymalnie wybrana"
- Upoważnianie osób kontaktowych do odbioru próbek
- Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów (na stronie 351)

Planowanie wielu wizyt

Planowaną wizytę dla co najmniej jednego klienta można utworzyć w następujący sposób:

- Na stronie "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" za pomocą statusu "Planowane".

  Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla klienta na stronach "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

- Na stronie "Lista podmiotów" lub "Lista osób kontaktowych" za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt".

  Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla wielu klientów na stronach "Lista podmiotów" lub "Lista osób kontaktowych" za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" można znaleźć w następujących procedurach.

Po zmianie statusu wizyty na "Planowane" wizyta pojawia się w kalendarzu i w sekcji "Planowane wizyty" na stronie kalendarza. W sekcji "Planowane wizyty" wyświetlane są w kolejności chronologicznej planowane wizyty przedstawiciela handlowego z najbliższych dwóch tygodni. Dostępne są następujące informacje o każdej planowanej wizycie: data i godzina rozpoczęcia wizyty, pora dnia, temat, osoba kontaktowa do odwiedzenia i inne dane adresowe osoby kontaktowej.

Kodowanie kolorami używane w sekcji "Planowane rozmowy" na stronach kalendarza jest określone przez używany motyw w następujący sposób:

- Zaległe zaplanowane rozmowy (których data rozpoczęcia minęła) są wyświetlane w kolorze, który administrator wybrał w motywie dla tekstu alertu.
- Nadchodzące zaplanowane rozmowy (których data rozpoczęcia jeszcze nie minęła) są wyświetlane w kolorze, który administrator wybrał w motywie dla łączy do stron.

UWAGA: Aby sekcja "Planowane wizyty" była wyświetlana na stronie "Kalendarz", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".

Funkcja "Planowanie wielu wizyt" w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwia jednoczesne utworzenie planowanych wizyt dla 25 klientów. W celu utworzenia planowanej wizyty dla wielu osób kontaktowych należy użyć następującej procedury.

UWAGA: Planowana wizyta jest tworzona w pierwszym możliwym dniu w ciągu siedmiu dni od bieżącej daty. Przykładowo, jeśli dziś jest wtorek, a jako dzień planowanej wizyty wybrano środę, wizyta zostanie utworzona z jutrzejszą datą. Jeśli jednak jako dzień planowanej wizyty wybrano wtorek, wizyta zostanie utworzona we wtorek w następnym tygodniu, a nie dzisiaj, nawet jeśli wybrana pora dnia jest późniejsza niż bieżąca godzina. Ponadto, tworzone jest tylko jedno wystąpienie planowanej wizyty - nie można konfigurować planowanych wizyt powtarzanych w interwałach.

Jak utworzyć jednocześnie planowaną wizytę dla wielu osób kontaktowych

1. Przejść na stronę startową "Osoby kontaktowe".
2. W sekcji "Listy osób kontaktowych" wybrać żądaną listę osób kontaktowych.
3. Na stronie "Lista osób kontaktowych" nacisnąć przycisk "Menu", a następnie wybrać polecenie "Planowanie wielu wizyt".

4 Na stronie "Planowane wizyty" wprowadzić następujące informacje o osobach kontaktowych, które mają być uwzględnione w operacji planowania wielu wizyt:

- Wprowadzić dzień tygodnia, w którym wizyta ma być zaplanowana.

  Dostępne są następujące wartości: "Niedziela", "Poniedziałek", "Wtorek", "Środa", "Czwartek", "Piątek" i "Sobota".

- Wprowadzić najlepszy termin wizyty.

  Dostępne są następujące opcje: "Wczesny poranek" (od 7:00 do 9:00), "Rano" (od 9:00 do 11:00), "Środek dnia" (od 11:00 do 13:00), "Wczesne popołudnie" (od 13:00 do 15:00), "Popołudnie" (od 15:00 do 17:00), "Wczesny wieczór" (od 17:00 do 19:00), "Późny wieczór" (od 19:00 do 21:00) i "Późna noc" (od 21:00 do 23:00).

5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Na stronie "Kalendarz" wszystkie planowane wizyty są widoczne w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty", o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". Nad kalendarzem wyświetlany jest komunikat informujący o liczbie utworzonych planowanych wizyt.

6 Kliknąć właściwe łącze w kalendarzu lub właściwe łącze "Temat" w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", aby otworzyć stronę "Szczegóły wizyty".

W przypadku każdego nowego rekordu wizyty tworzonego za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" automatycznie wypełniane są następujące pola danych:

- Pole "Status" ma wartość "Planowane".
- Pole "Data rozpoczęcia" jest wypełniane wartością będącą połączeniem wartości pól "Dzień tygodnia" i "Najlepszy termin wizyty".
- Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
- Pole "Temat" jest wypełniane wartością "Rozmowa z lekarzem/pracownikiem służby zdrowia" i nazwiskiem osoby kontaktowej.
- Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

7 Wprowadzić lub zaktualizować informacje w pozostałych polach na stronie "Szczegóły wizyty", zgodnie z wymaganiami.

Aby na przykład wypełnić rekord nowej wizyty informacjami z istniejącego szablonu Smart Call, należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się obok pola "Szablon Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

Więcej informacji o polach na stronie "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

8 W razie potrzeby dodać pozycje linii do rekordu wizyty, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Rekord wizyty można powiązać z szczegółowymi informacjami o produkcie, informacjami o przekazanych próbkach i materiałach promocyjnych. Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

Aby utworzyć planowane wizyty dla wielu podmiotów, należy użyć następującej procedury.

Jak utworzyć jednocześnie planowaną wizytę dla wielu podmiotów

1. Przejść na stronę startową "Podmioty".
2. W sekcji "Listy podmiotów" wybrać żądaną listę podmiotów.
3. Na stronie "Lista podmiotów" nacisnąć przycisk "Menu", a następnie wybrać polecenie "Planowanie wielu wizyt".
4. Na stronie "Planowane wizyty" wprowadzić następujące informacje o podmiotach, które mają być uwzględnione w operacji planowania wielu wizyt:
   - Wprowadzić dzień tygodnia, w którym wizyta ma być zaplanowana.

     Dostępne są następujące wartości: "Niedziela", "Poniedziałek", "Wtorek", "Środa", "Czwartek", "Piątek" i "Sobota".
   - Wprowadzić najlepszy termin wizyty.

     Dostępne są następujące opcje: "Wczesny poranek" (od 7:00 do 9:00), "Rano" (od 9:00 do 11:00), "Środek dnia" (od 11:00 do 13:00), "Wczesne popołudnie" (od 13:00 do 15:00), "Popołudnie" (od 15:00 do 17:00), "Wczesny wieczór" (od 17:00 do 19:00), "Późny wieczór" (od 19:00 do 21:00) i "Późna noc" (od 21:00 do 23:00).
5. Nacisnąć przycisk "Zakończ".

   Na stronie "Kalendarz" wszystkie planowane wizyty są widoczne w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty", o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". Nad kalendarzem wyświetlany jest komunikat informujący o liczbie utworzonych planowanych wizyt.
6. Kliknąć właściwe łącze w kalendarzu lub właściwe łącze "Temat" w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", aby otworzyć stronę "Szczegóły wizyty".

   W przypadku każdego nowego rekordu wizyty tworzonego za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" automatycznie wypełniane są następujące pola danych:
   - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
   - Pole "Data rozpoczęcia" jest wypełniane wartością będącą połączeniem wartości pól "Dzień tygodnia" i "Najlepszy termin wizyty".
   - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
   - Pole "Temat" jest wypełniane wartością "Wizyta u podmiotu" i nazwą podmiotu.
   - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".
7. Wprowadzić lub zaktualizować informacje w pozostałych polach na stronie "Szczegóły wizyty", zgodnie z wymaganiami.

Aby na przykład wypełnić rekord nowej wizyty informacjami z istniejącego szablonu Smart Call, należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się obok pola "Szablon Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

Więcej informacji o polach na stronie "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

8 W razie potrzeby dodać pozycje linii do rekordu wizyty, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Rekord wizyty można powiązać z szczegółowymi informacjami o produkcie, informacjami o przekazanych próbkach i materiałach promocyjnych. Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

Własność planowanych wizyt - informacje

Własność planowanych wizyt jest określana w poniższy sposób:

- Jeśli typ rekordu "Działanie" skonfigurowano w trybie użytkownika, użytkownik tworzący planowaną wizytę zostaje domyślnie jej właścicielem.
- Jeśli typ rekordu "Działanie" skonfigurowano w trybie mieszanym, pole "Właściciel" w planowanej wizycie jest domyślnie puste. Jednak przy pierwszej edycji wizyty użytkownik dokonujący edycji może zostać poproszony o wypełnienie pola "Właściciel" lub pola "Rejestr", w zależności od sposobu, w jaki pola te zostały skonfigurowane przez administratora.
- Jeśli typ rekordu "Działanie" skonfigurowano w trybie rejestru, aby pomyślnie utworzyć wizytę, musi zostać spełniony co najmniej jeden z poniższych warunków:
  - Niestandardowy rejestr musi zostać wybrany jako domyślny rejestr dla typu rekordu "Działanie" w rekordzie użytkownika.
  - Niestandardowy rejestr musi zostać wybrany jako domyślny rejestr w rekordzie użytkownika.

  Po utworzeniu planowanej wizyty, pola "Właściciel" i "Rejestr" w wizycie będą puste. Jednak przy pierwszej edycji wizyty użytkownik dokonujący edycji zostanie poproszony o wypełnienie pola "Rejestr", ponieważ jest to wymagane pole w przypadku, gdy typ rekordu "Działanie" jest konfigurowany w trybie rejestru.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234)
- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)

Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości

Odpowiedź na wiadomość to reakcje audytorium podczas prezentacji planu komunikatów w określonym okresie. Reakcje mierzone są na podstawie kliknięć lub dotknięć tabletu dokonanych przez osobę prezentującą. Reakcje takie gromadzone są w sposób ciągły przez cały czas realizowania planu komunikatów i śledzone według czasu i konkretnych pozycji planu komunikatów. Więcej informacji o planach komunikatów znajduje się pod hasłem Plany komunikatów (na stronie 781).

Wyświetlane odpowiedzi na wiadomości są pobierane i wypełniane na podstawie danych z oprogramowania do dostarczania spersonalizowanej zawartości (Personalized Content Delivery, PCD). Odpowiedzi, które odnoszą się do interakcji zachodzących w przeszłości, muszą być wyświetlane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Uprawnienia do modyfikowania tych odpowiedzi mogą być przyznawane tylko administratorom, którzy są upoważnieni do wstecznego przystosowywania odpowiedzi na plan komunikatów.

Aby można było pracować ze stronami "Odpowiedź na wiadomość", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Rekord "Odpowiedź na wiadomość" jest dostępny tylko jako pozycja powiązana z rekordem wizyty i nie jest dostępny jako typ rekordu głównego poziomu.

Jak przystosować odpowiedź na wiadomość?

1 Na stronie "Szczegóły wizyty" należy przejść do obszaru "Odpowiedzi na wiadomości" i nacisnąć przycisk "Nowa".

UWAGA: Może zaistnieć konieczność dodania sekcji "Odpowiedzi na wiadomości" do strony "Szczegóły wizyty". Informacje na temat personalizacji układów strony szczegółów dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958). Jeśli sekcja "Odpowiedzi na wiadomości" nie jest dostępna, aby dodać ją do układu strony użytkownika, należy skontaktować się z administratorem firmy.

2 W razie potrzeby przejrzeć i przystosować następujące pola na stronie edycji odpowiedzi na wiadomości.

Pole	Opis
Odpowiedź na wiadomość - informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa przypisana do rekordu odpowiedzi na wiadomość. (Pole wymagane). **UWAGA:** Domyślnie pole "Nazwa" jest polem tylko do odczytu. Ponieważ jest to również pole wymagane, administrator firmy musi dostosować układ strony "Odpowiedź na wiadomość" w taki sposób, aby możliwe było edytowanie pola "Nazwa" i tym samym zapisanie rekordu "Odpowiedź na wiadomość".
Plan komunikatów	Plan komunikatów prezentowany w związku z daną odpowiedzią na wiadomość. Aby wybrać istniejący plan komunikatów, należy kliknąć na ikonie selektora.
Sekwencja	Numer kolejny planu komunikatów związanego z daną odpowiedzią. (Pole wymagane).
Pozycja planu	Pole to służy do identyfikacji konkretnej pozycji planu komunikatów, która

Pole	Opis
komunikatów	wyświetlana jest w ramach planu komunikatów.
Produkt	Produkt powiązany z nadrzędnym planem komunikatów. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania. (Wymagane) **UWAGA:** Wartość pola produktu musi być taka sama jak w rekordzie nadrzędnego planu komunikatów. Jednak to wymaganie nie jest wymuszane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik musi samodzielnie upewnić się, że wartość ta jest taka sama jak w nadrzędnym planie komunikatów. W przeciwnym razie mogą wystąpić problemy z integralnością danych. Przykład: Jeśli w polu produktu ustawiono wartość "AAAA" w ramach planu komunikatów, a użytkownik zmieni wartość tego pola z "AAAA" na "BBBB" w dowolnym z podrzędnych rekordów PCD ("Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów" lub "Odpowiedź na wiadomość") przy użyciu usług internetowych, podrzędny rekord PCD będzie opisywał nieprawidłowo produkt "BBBB" zamiast produktu "AAAA". **UWAGA:** To pole nie jest domyślnie skonfigurowane. Jeśli to pole jest wymagane, należy zwrócić się do administratora firmy, aby je skonfigurował, lub zapoznać się z informacjami dostępnymi pod hasłem Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rozwiązanie	Plik multimedialny lub graficzny stanowiący przedmiot odpowiedzi. Przed wydaniem 23 pole "Rozwiązanie" było domyślnie wymagane. Natomiast w wydaniu 23 to pole nie jest już domyślnie wymagane. Jeśli jednak w firmie użytkownika dostosowano układ strony dla tego typu rekordu, który pojawił się przed wydaniem 23, pole "Rozwiązanie" jest nadal polem wymaganym w przypadku tego układu. Aby zmienić status tego pola na "Niewymagane", administrator firmy musi usunąć zaznaczenie pola wyboru "Wymagane" odnoszącego się do pola "Rozwiązanie", które zostało ustawione w dostosowanym układzie strony dla danego typu rekordu. Więcej informacji na temat konfigurowania pól znajduje się pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól.
Odpowiedź	Wstępnie skonfigurowane wartości odpowiedzi są następujące: "Kontynuacja dyskusji", "Potrzebne dane", "Zaakceptowane", "Brak zainteresowania", "Odrzucone" lub "Nie pokazano". Wybrać wartość z listy rozwijanej.
Uwagi	Dodatkowe informacje opisowe na temat odpowiedzi.
Sekcja	Składnik pozycji prezentacji (np. wykres), który osoba prezentująca może uaktywnić podczas prezentacji. Składnik ten stanowi przedmiot danej odpowiedzi.
Godzina rozpoczęcia	Początek okresu udzielania odpowiedzi, w którym otrzymano pierwszą odpowiedź. Aby wprowadzić zmiany, należy kliknąć ikonę kalendarza oraz wybrać datę i godzinę rozpoczęcia.

Pole	Opis
Godzina zakończenia	Koniec okresu udzielania odpowiedzi, w którym otrzymano ostatnią odpowiedź. Aby wprowadzić zmiany, należy kliknąć ikonę kalendarza oraz wybrać datę i godzinę zakończenia.
Czas trwania	Okres (w sekundach) między godziną rozpoczęcia i godziną zakończenia.
Kontynuacja	Osoba prezentująca wybiera to pole wyboru podczas prezentowania planu komunikatów, aby zaznaczyć, że dla konkretnej części planu komunikatów zgłoszono prośbę o dalsze działania. Prośba o dalsze działania może np. dotyczyć przesłania materiałów drukowanych. To pole nie jest domyślnie zaznaczone.
Typ	Kategoria odpowiedzi na wiadomość. Wybrać typ z listy wyboru. Domyślne wartości pola "Typ" to "Odpowiedź na wiadomość" i "Rezultat". Jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron dla danego typu rekordu, wybór typu może oznaczać ustawienie układu strony innego niż domyślny dla odpowiedzi na wiadomości. Na przykład wybór wartości "Rezultat" może oznaczać ustawienie układu strony "Rezultat wiadomości", jeśli zostało to skonfigurowane przez administratora. Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron dla danego typu rekordu znajduje się pod hasłem Określanie dynamicznych układów stron oraz w tematach dotyczących układów stron pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. **UWAGA:** To pole nie jest domyślnie skonfigurowane. Jeśli to pole jest wymagane, należy zwrócić się do administratora firmy, aby je skonfigurował, lub zapoznać się z informacjami dostępnymi pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
UWAGA: Pola "Godzina rozpoczęcia", "Godzina zakończenia", "Podążanie" i "Odpowiedź" są polami wymaganymi w wersjach wcześniejszych niż 24. W wydaniu 24 te pola nie są już wymagane.	

3 Jeśli wprowadzono zmiany, zapisać rekord.

Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami

Aby zaplanować umówione spotkanie i poinformować inne osoby, należy wykonać następujące czynności:

1 Utworzyć umówione spotkanie.

2 Zaprosić osoby kontaktowe i użytkowników.

Po zaplanowaniu umówionego spotkania z innymi osobami w aplikacji zostaną wyróżnione:

- **Osoby kontaktowe.** Klienci, partnerzy i wszyscy umieszczeni na liście w informacjach o firmie jako rekordu osoby kontaktowej.
- **Użytkownicy.** Użytkownicy aplikacji Oracle CRM On Demand z danej firmy.

3 Sprawdzić dostępność użytkowników

Można sprawdzić dostępność użytkowników, ale nie osób kontaktowych, z powodu braku dostępu do kalendarzy znajdujących się poza aplikacją.

UWAGA: Aby można było wykonać ten krok, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

4 Wysłać powiadomienie o umówionym spotkaniu do wszystkich zaproszonych.

Aby dodać zaproszonych do umówionego spotkania

1 Utworzyć umówione spotkanie; wprowadzić informacje o spotkaniu i zapisać rekord.

2 Na stronie szczegółów umówionego spotkania przewinąć w dół do sekcji "Osoby kontaktowe" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoba kontaktowa" i "Użytkownik" do układu strony. Informacje na temat personalizacji układów strony szczegółów dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958).

3 W oknie "Wyszukiwanie" zaznaczyć istniejącą osobę kontaktową lub nacisnąć przycisk "Nowa" i utworzyć rekord osoby kontaktowej.

Wybrane osoby kontaktowe są wyświetlane w kolejności alfabetycznej.

4 Nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Aby zmienić osobę kontaktową pojawiającą się jako "Główna osoba kontaktowa", należy kliknąć łącze "Edytuj" poniżej umówionego spotkania na stronie "Kalendarz". Na stronie "Edycja umówionego spotkania" należy kliknąć ikonę wyszukiwania poniżej pola "Główna osoba kontaktowa", wybrać nową główną osobę kontaktową i nacisnąć przycisk "Zapisz". Główna osoba kontaktowa pojawi się w podsumowaniu kalendarza. Nowa główna osoba kontaktowa jest również dodawana do sekcji "Osoby kontaktowe" na stronie "Szczegół umówionego spotkania", jeśli jeszcze nie była tam wyświetlana.

5 Na stronie szczegółów umówionego spotkania przewinąć w dół do sekcji "Użytkownicy" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Po dodaniu użytkownika do zespołu związanego z działaniem nie można określić profilu dostępu użytkownika do rekordu działania. Użytkownikowi automatycznie przypisywany jest profil dostępu o wartości "Tylko odczyt" w odniesieniu do danego działania. Użytkownikowi, którego nazwisko jest wyświetlone w polu "Delegujący" dotyczącym danego działania, automatycznie przypisywany jest profil "Pełny dostęp" w odniesieniu do tego działania. Poziom dostępu użytkownika do rekordu zależy od konfiguracji profilu dostępu. Jednak niezależnie od konfiguracji profilu dostępu "Tylko odczyt", tylko właściciel działania i użytkownik, którego nazwisko widnieje w polu "Delegujący" w działaniu mogą usuwać użytkowników z tego działania.

6 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać użytkowników, którzy mają być zaproszeni na spotkanie.

Lista wyświetlona w oknie "Wyszukiwanie" zawiera wszystkich użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie.

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak sprawdzić dostępność użytkowników

1 Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Dostępność dla użytkownika".

Aby był wyświetlany przycisk "Dostępność dla użytkownika", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

W połączonym kalendarzu wyświetlana jest lista użytkowników i ich kalendarzy. Wiersze dla użytkowników, którzy nie współużytkują swoich kalendarzy, są wyświetlane jako puste paski.

Aby wyświetlić informacje o zajętości widoczne w kalendarzu, należy wskazać myszą umówione spotkanie.

2 Aby wyświetlić dostępność innego dnia, można:

- Kliknąć strzałki w nagłówku kalendarza, aby przewinąć do poprzedniego lub następnego dnia
- Kliknąć ikonę w nagłówku kalendarza

3 Zaktualizować datę umówionego spotkania i godzinę, jeśli to konieczne.

4 Zapisać rekord.

OSTRZEŻENIE: Utworzenie spotkania nakładającego się na inne spotkanie nie powoduje wyświetlenia komunikatu ostrzegawczego.

Aby wysłać powiadomienie e-mailowe do zaproszonych (osób kontaktowych i użytkowników)

1 Na stronie "Szczegół umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Wyślij wiadomość e-mail".

2 Otworzy się wiadomość e-mail z następującymi informacjami:

- **Do.** Zaproszeni (osoby kontaktowe i użytkownicy)

  Jeśli na liście jest więcej niż 70 zaproszonych, wiadomość e-mail jest też wysyłana do pozostałych zaproszonych, ale ich adresy e-mail nie pojawiają się w wierszu Do.

- **Temat.** Linia tematu wiadomości e-mail zawiera wyrażenie *Umówione spotkanie*, a po nim wartości pól "Temat", "Lokalizacja", "Godzina rozpoczęcia" i "Godzina zakończenia" dotyczące spotkania. Zawartość linii "Temat" takiej wiadomości e-mail może być edytowana. Jeśli jednak w zestawie znaków języka użytkownika używane są znaki wielobajtowe, należy włączyć obsługę standardu Unicode (UTF-8) w kliencie wiadomości e-mail. Informacje na temat włączania obsługi standardu Unicode (UTF-8) w kliencie wiadomości e-mail znajdują się w jego dokumentacji pomocy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261)
- Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254)
- Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224)

Zapisywanie umówionych spotkań jako plików iCalendar

W tym temacie opisano sposób zapisywania umówionych spotkań jako plików iCalendar. Ma zastosowanie tylko do rozmów i umówionych spotkań.

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zapisywanie umówionych spotkań w formacie plików iCalendar. Funkcja ta służy do przechowywania szczegółów umówionych spotkań, które można transferować do innych komputerów lub urządzeń, np. mobilnych, a następnie otwierać w aplikacjach obsługujących format iCalendar.

Załączniki

Podczas zapisywania umówionego spotkania jako pliku iCalendar, w aplikacji Oracle CRM On Demand podejmowana jest próba uwzględnienia wszystkich załączników umówionego spotkania w pliku iCalendar. Maksymalny dozwolony rozmiar pliku iCalendar zapisywanego w aplikacji Oracle CRM On Demand to 500 megabajtów (MB). Niektóre z załączników mogą nie zostać uwzględnione w pliku iCalendar, w zależności od ich rozmiaru. W aplikacji Oracle CRM On Demand porządek dodawania załączników do pliku iCalendar jest następujący:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand załączniki, w tym załączniki w formie plików i adresów URL, są sortowane i dodawane w rosnącym porządku alfabetycznym. Porządek jest ustalany na podstawie pola "Nazwa załącznika".
- Przed dodaniem załącznika do pliku iCalendar w aplikacji Oracle CRM On Demand sprawdzany jest warunek, czy załącznik spowoduje przekroczenie maksymalnego dozwolonego rozmiaru pliku iCalendar. Jeśli załącznik nie spowoduje przekroczenia maksymalnego dozwolonego rozmiaru pliku iCalendar, zostanie on dodany do pliku. Jeśli załącznik spowoduje przekroczenie maksymalnego dozwolonego rozmiaru pliku iCalendar, zostanie on pominięty w aplikacji Oracle CRM On Demand i rozpocznie się przetwarzanie kolejnego załącznika na liście.

WSKAZÓWKA: Można rozważyć zmianę nazw załączników w taki sposób, aby najważniejsze załączniki znalazły się na początku listy w toku sortowania w rosnącym porządku alfabetycznym na podstawie pola "Nazwa załącznika".

W poniższej procedurze przedstawiono sposób zapisywania umówionego spotkania jako pliku iCalendar.

Jak zapisać umówione spotkanie jako plik iCalendar

- Wykonać jedną z następujących czynności:
  - W widoku dziennym, tygodniowym lub miesięcznym kalendarza kliknąć łącze "Zapisz jako plik iCalendar" odnoszące się do umówionego spotkania, które ma być zapisane.
  - Na stronie "Szczegół umówionego spotkania" lub "Szczegół wizyty" nacisnąć przycisk "Zapisz jako plik iCalendar".

W zależności od ustawień przeglądarki może pojawić się prośba o podanie lokalizacji, w której ma zostać zapisany plik iCalendar. Domyślnie plik iCalendar jest zapisywany z rozszerzeniem .ics.

Temat pokrewny

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Dane zawarte w plikach iCalendar - informacje (na stronie 251)

Dane zawarte w plikach iCalendar - informacje

W tym temacie opisano dane zapisywane w plikach iCalendar przez aplikację Oracle CRM On Demand. Ma zastosowanie tylko do rozmów i umówionych spotkań.

Podczas zapisywania umówionego spotkania jako pliku iCalendar, dane z aplikacji Oracle CRM On Demand są zapisywane w określonych właściwościach w pliku iCalendar. Dane zapisywanie w pliku iCalendar obejmują dane umówionego spotkania oraz użytkowników, osób kontaktowych i załączników połączonych ze spotkaniem. W poniższej tabeli zawarte są dane z aplikacji Oracle CRM On Demand zapisywane we właściwościach pliku iCalendar.

Właściwość pliku iCalendar	Pola Oracle CRM On Demand	Opis
ORGANIZER	Właściciel	Imię i nazwisko użytkownika, który jest właścicielem umówionego spotkania. **UWAGA:** Jeśli z umówionym spotkaniem nie są połączone osoby kontaktowe ani użytkownicy inni niż właściciel spotkania, właściwość ORGANIZER nie jest uwzględniania w pliku iCalendar.
ATTENDEE	Nazwisko i adres e-mail	- Każdy użytkownik połączony z umówionym spotkaniem w aplikacji Oracle CRM On Demand jest dodawany jako uczestnik w pliku iCalendar. Zapisywane w pliku iCalendar dane to imię i nazwisko oraz adres e-mail użytkownika. - Każda osoba kontaktowa połączona z umówionym spotkaniem w aplikacji Oracle CRM On Demand jest dodawana jako uczestnik w pliku iCalendar. Zapisywane w pliku iCalendar dane to imię i nazwisko oraz adres e-mail osoby kontaktowej.
SUMMARY	Temat	Zawartość pola "Temat" umówionego spotkania.
LOCATION	Lokalizacja	Zawartość pola "Lokalizacja" umówionego spotkania.
DTSTART	Godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia umówionego spotkania. Umówione spotkanie rozpoczynające się o godz. 00:00 danego dnia i kończące się o godz. 00:00 następnego dnia jest uważane za spotkanie całodzienne. W przypadku takich spotkań całodziennych w pliku iCalendar zapisywany jest parametr VALUE=DATE.

Właściwość pliku iCalendar	Pola Oracle CRM On Demand	Opis
DTEND	Godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia umówionego spotkania. Umówione spotkanie rozpoczynające się o godz. 00:00 danego dnia i kończące się o godz. 00:00 następnego dnia jest uważane za spotkanie całodzienne. W przypadku takich spotkań całodziennych w pliku iCalendar zapisywany jest parametr VALUE=DATE.
DESCRIPTIONS	Opis	Zawartość pola "Opis" umówionego spotkania.
UID	ID wiersza	ID wiersza rekordu umówionego spotkania.
CREATED	Utworzono: Data - zewnętrznie	Data i godzina utworzenia umówionego spotkania.
LAST-MODIFIED	Zmodyfikowano: data - zewnętrznie	Data i godzina ostatniej aktualizacji umówionego spotkania.
ATTACH	Zawartość pliku i załącznika lub nazwa i adres URL załącznika	W przypadku załącznika w formie pliku, jego nazwa i zawartość są uwzględniane w pliku iCalendar. Zawartość pliku jest kodowana przy użyciu systemu Base64. W przypadku załącznika w formie adresu URL, nazwa załącznika jest uwzględniana jako nazwa pliku z rozszerzeniem .txt. Adres URL jest uwzględniany jako zawartość pliku tekstowego kodowana przy użyciu systemu Base64.

Temat pokrewny

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Zapisywanie umówionych spotkań jako plików iCalendar (na stronie 250)

Wyświetlanie kalendarzy innych użytkowników

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Można wyświetlić:

- Kalendarz innego użytkownika

  Można wyświetlić indywidualne kalendarze użytkowników z grupy (będąc członkiem grupy), a także kalendarze innych użytkowników, którzy jawnie udostępniają swoje kalendarze bieżącemu użytkownikowi.

  UWAGA: Użytkownik nie może wyświetlać kalendarzy osób podlegających mu bezpośrednio, chyba że są członkami tej samej predefiniowanej grupy co użytkownik lub jawnie udostępniają swoje kalendarze bieżącemu użytkownikowi.

- Kalendarz grupy (jako członek tej grupy), który stanowi połączenie kalendarzy wszystkich członków grupy - w widoku pojedynczego kalendarza.

  UWAGA: Użytkownicy są wyświetlani na listach w kolejności alfabetycznej. Jeśli lista zawiera więcej niż dziesięciu użytkowników, należy przewinąć listę, aby wyświetlić dodatkowych użytkowników kalendarzy.

  Więcej informacji o grupach znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

- Niestandardowe widoki, stanowiące połączenie kalendarzy innych użytkowników

  Można na przykład pracować nad projektem z bardzo krótkim terminem, razem z kilkoma użytkownikami pełniącymi inne funkcje. Skonfigurowanie widoku niestandardowego, obejmującego kalendarz tylko dla tych użytkowników, umożliwia wyświetlenie harmonogramu tych użytkowników w pojedynczym widoku. Po skonfigurowaniu niestandardowego widoku kalendarza można dodać do widoku następujących użytkowników:

  - Użytkownicy należący do grupy bieżącego użytkownika (o ile jest członkiem grupy)
  - Użytkownicy jawnie udostępniający swoje kalendarze bieżącemu użytkownikowi

  Więcej informacji na temat konfiguracji niestandardowych widoków kalendarzy znajduje się pod hasłem Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza (na stronie 257).

W kalendarzach wyświetlane są godziny według lokalnej strefy czasowej, od 7:00 do 19:00. Tylko zaproszeni i właściciele umówionych spotkań mogą wyświetlać szczegóły prywatnych umówionych spotkań.

Jak wyświetlić kalendarz innego użytkownika

1. Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Użytkownik", jeśli to konieczne.
2. Na pasku tytułu kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie kliknąć nazwisko użytkownika w oknie wyszukiwania.

   Kalendarz tego użytkownika wypełni widok "Użytkownik".

   UWAGA: Tylko użytkownicy, którzy współużytkują kalendarze oraz są członkami grupy bieżącego użytkownika będą dostępni i będzie można ich zaznaczyć.

Jak szybko wrócić do swojego kalendarza

- Nacisnąć przycisk "Mój kalendarz" na pasku tytułu.

Jak wyświetlić połączone kalendarze dla wszystkich członków grupy

1. Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Grupa".
2. W połączonym kalendarzu można:
   - Wybrać nazwę użytkownika, aby przejść do jego osobistego kalendarza.
   - Wybrać datę, aby przejść do widoku grupy dla tego dnia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące niestandardowych widoków kalendarzy są zawarte w następującym temacie:

Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza (na stronie 257)

Strona "Ustawienia kalendarza"

Aby wyświetlić instrukcje, należy kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie, które można wykonać z poziomu strony "Ustawienia kalendarza":

- Udostępnianie swojego kalendarza (na stronie 254)
- Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254)
- Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza (na stronie 257)

Uwaga: Kalendarz działa tylko zgodnie z gregoriańskim systemem kalendarzowym. Nie można go skonfigurować dla innych systemów kalendarzowych.

Udostępnianie swojego kalendarza

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Aby umożliwić dostęp do swojego kalendarza osobom spoza własnej grupy, należy jawnie udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi.

Jak udostępnić kalendarz

1. Na stronie kalendarza kliknąć na łączu "Konfiguracja kalendarza".
2. Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Współużytkowanie kalendarza".

   Jeśli użytkownik jest członkiem grupy, w sekcji "Współużytkowanie domyślne" wyświetleni zostaną członkowie grupy użytkownika.
3. W sekcji "Moja lista współużytkowania kalendarza" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
4. Na stronie "Współużytkowany kalendarz" zaznaczyć użytkowników, którym ma być udostępniony kalendarz.
5. Zapisać dokonane zmiany.

Ustawianie domyślnego widoku kalendarza

W tym temacie opisano, w jaki sposób można skonfigurować domyślny widok kalendarza po kliknięciu łącza "Konfiguracja kalendarza" na stronach kalendarza.

Podczas konfigurowania domyślnego widoku kalendarza można:

- Wybrać widok kalendarza, który będzie wyświetlany po każdym kliknięciu karty "Kalendarz".
- Określić dzień, który będzie pokazywany jako pierwszy dzień tygodnia w kalendarzu i w selektorach dat służących do wyboru wartości pól danych w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Wybrać dni tygodnia i godziny pracy, które mają być pokazywane w kalendarzu, jeśli ustawienia firmowe nie są preferowane.

  Domyślnie wszystkie pola wyboru dni tygodnia nie są zaznaczone a pola godziny rozpoczęcia i godziny zakończenia godzin pracy są puste. Podczas określania godzin pracy można wprowadzić tylko jedną godzinę rozpoczęcia i jedną godzinę zakończenia. Nie można określić różnych godzin pracy dla poszczególnych dni tygodnia. Po wprowadzeniu godziny rozpoczęcia godzin pracy należy też wprowadzić godzinę zakończenia. Godzina zakończenia musi być późniejsza od godziny rozpoczęcia. Po wprowadzeniu godziny zakończenia należy także wprowadzić godzinę rozpoczęcia. Jeśli jest to konieczne, aplikacja Oracle CRM On Demand po zapisaniu zmian przekształci wprowadzone godziny rozpoczęcia i zakończenia na format odpowiadający ustawieniom regionalnym.

  Przedziały czasowe w kalendarzu mogą zaczynać się i kończyć o pełnej godzinie w przypadku motywu klasycznego, ale mogą też zaczynać się i kończyć co godzinę lub pół godziny w przypadku użycia kalendarza nowoczesnego. W przypadku widoków kalendarza, aplikacja Oracle CRM On Demand zaokrągla godzinę rozpoczęcia godzin pracy w dół do najbliższej godziny lub połowy godziny (zależnie od ustawień), a godzinę zakończenia godzin pracy w górę do najbliższej godziny lub połowy godziny. Jeśli na przykład wprowadzono godzinę rozpoczęcia jako 08:40, aplikacja Oracle CRM On Demand zaokrągli ją w dół do wartości 08:00 w widokach kalendarzy wykorzystujących motyw klasyczny lub do wartości 08:30 w przypadku motywu nowoczesnego. Jeśli wprowadzono godzinę zakończenia jako 17:40, aplikacja Oracle CRM On Demand zaokrągli ją w górę do wartości 18:00 w widokach kalendarzy wykorzystujących motyw klasyczny lub nowoczesny.

  Informacje na temat sposobu pokazywania dni roboczych i godzin pracy w widokach kalendarza można znaleźć pod hasłem Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje (na stronie 215).
- Wybrać dodatkowe informacje, które będą wyświetlane w umówionych spotkaniach w widokach kalendarza. Domyślnie w widokach kalendarza wyświetlane są informacje z następujących pól dotyczących umówionego spotkania: Temat, Lokalizacja i Nazwisko osoby kontaktowej. Oprócz tego można wybrać opcję wyświetlania następujących informacji dodatkowych:
  - Nazwa podmiotu powiązanego ze umówionym spotkaniem. Nazwa podmiotu stanowi jednocześnie łącze do rekordu konta.
  - Status umówionego spotkania.
  - Numer telefonu głównej osoby kontaktowej powiązanej z umówionym spotkaniem. Numer telefonu stanowi jednocześnie łącze do rekordu osoby kontaktowej. Jeśli w rekordzie osoby kontaktowej wypełniono pole numeru telefonu służbowego, pokazywany jest ten numer. Jeśli nie wypełniono tego pola w rekordzie osoby kontaktowej, natomiast wypełniono pole numeru telefonu komórkowego, pokazywany jest numer telefonu komórkowego.
- Należy określić, czy mają być otrzymywane przypomnienia o działaniach należących do użytkownika lub w których użytkownik znajduje się na liście użytkowników w odniesieniu do działań, w których skonfigurowano przypomnienia. W polu "Powiadomienie o działaniu" dostępne są następujące opcje:
  - **Brak.** Po wybraniu tej opcji użytkownik nie będzie otrzymywać żadnych przypomnień.
  - **E-mail.** W przypadku wybrania tej opcji użytkownik będzie otrzymywać przypomnienia w wiadomościach e-mail.

- **Przypomnienie w oknie wyskakującym.** W przypadku wybrania tej opcji, przypomnienia będą wyświetlane w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- **Przypomnienie w wiadomości e-mail i w oknie wyskakującym.** W przypadku wybrania tej opcji użytkownik otrzymuje wiadomości e-mail z przypomnieniami. Oprócz tego są one także wyświetlane w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- **Puste.** W przypadku pozostawienia pustej wartości w polu "Powiadomienie o działaniu", zastosowana zostanie opcja wybrana w tym polu na poziomie firmy. Domyślną opcją na poziomie firmy jest "Brak", jednak administrator może wybrać inną opcję.

Poniższa procedura przedstawia sposób konfigurowania domyślnego widoku kalendarza.

Jak ustawić swój domyślny widok kalendarza?

1. Na stronie kalendarza nacisnąć przycisk "Konfiguracja kalendarza".
2. Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Domyślny widok kalendarza".
3. Na stronie domyślnych ustawień kalendarza określić preferencje użytkownika w następujący sposób:
   a. Wybrać widok kalendarza.
   b. Wybrać dzień, który będzie pokazywany w kalendarzu jako pierwszy dzień tygodnia.

      Domyślnie pole "Początek tygodnia w kalendarzu" jest puste. Jeśli nie zostanie ono wypełnione przez użytkownika, używane jest ustawienie dotyczące pierwszego dnia tygodnia obowiązujące w firmie.

      UWAGA: Po dokonaniu zmiany pierwszego dnia tygodnia należy wylogować się z Oracle CRM On Demand i zalogować ponownie, aby umożliwić wyświetlenie zmian w kalendarzu oraz w selektorach dat służących do wyboru wartości pól danych w Oracle CRM On Demand.

   c. W sekcji "Tydzień roboczy kalendarza" należy ustawić dni pracy i godziny pracy dla kalendarza w następujący sposób:
      - Zaznaczyć pole wyboru dla każdego dnia, który ma być pokazywany jako dzień roboczy w kalendarzu. W przypadku zaznaczenia pól wyboru dla więcej niż jednego dnia, tylko te dni będą pokazywane jako dni robocze w dziennych i tygodniowych widokach kalendarzy użytkowników, niezależnie od tego, jak określono dni robocze na poziomie firmy. W przypadku usunięcia zaznaczenia pól wyboru dla wszystkich dni, w kalendarzu będą pokazywane dni robocze określone na poziomie firmy.
      - Aby określić godzinę rozpoczęcia godzin pracy, która jest inna niż określona na poziomie firmy, należy wprowadzić godzinę rozpoczęcia w polu "Godzina rozpoczęcia godzin pracy".
      - Po wprowadzeniu godziny rozpoczęcia godzin pracy należy wprowadzić godzinę zakończenia w polu "Godzina zakończenia godzin pracy". Godzina zakończenia musi być późniejsza od godziny rozpoczęcia.

      UWAGA: W przypadku nie wprowadzenia godziny rozpoczęcia i zakończenia godzin pracy, w kalendarzu będą pokazywane godziny pracy określone na poziomie firmy.

d W sekcji preferencji dotyczących informacji o umówionym spotkaniu zaznaczyć pola wyboru dodatkowych informacji, które będą wyświetlane w spotkaniach w widokach kalendarza.

e W polu "Powiadomienie o działaniu" wybrać oczekiwaną opcję albo pozostawić to pole puste, aby zastosować ustawienie na poziomie firmy.

f Zapisać dokonane zmiany.

Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Każdy członek grupy, którego rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza", może automatycznie przejrzeć zbiorczy kalendarz będący sumą kalendarzy wszystkich członków grupy w jednym widoku kalendarza. Ponadto możliwe jest także konfigurowanie innych widoków kalendarza zbiorczego, aby zaspokoić indywidualne potrzeby. Aby skonfigurować widoki kalendarzy zbiorczych, należy dodać widok niestandardowy.

Pewien użytkownik może na przykład współpracować nad specjalnym projektem krótkoterminowym z wieloma innymi użytkownikami pełniącymi różne funkcje. Skonfigurowanie widoku niestandardowego zawierającego kalendarze tylko tych użytkowników umożliwiłoby mu przeglądanie harmonogramu tych użytkowników na jednym widoku. Konfigurując niestandardowy widok kalendarza, można dodać do widoku następujących użytkowników:

- Użytkownicy należący do grupy bieżącego użytkownika (o ile jest członkiem grupy)
- Użytkownicy jawnie udostępniający swoje kalendarze bieżącemu użytkownikowi

UWAGA: Widoki niestandardowe nie pozwalają na zmianę początkowego dnia tygodnia ani godziny rozpoczęcia dnia.

Jak dodać niestandardowy widok kalendarza

1 Na stronie kalendarza kliknąć na łączu "Konfiguracja kalendarza".

2 Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Zarządzanie widokami grup".

Na stronie "Zarządzanie widokami", w sekcji "Widoki standardowe" zostanie wyświetlona nazwa grupy.

3 Nacisnąć przycisk "Dodaj".

4 Na stronie "Zarządzanie widokami" wpisać nazwę i opis widoku.

UWAGA: Nie można wybrać całej grupy, aby współużytkować z nią kalendarz. Członków grupy należy dodawać do widoku niestandardowego pojedynczo jako użytkowników.

5 Zapisać rekord.

6 Na stronie "Zarządzanie widokami" kliknąć na nazwie nowej grupy.

Zostanie wyświetlona strona "Zarządzanie szczegółami widoku".

7 Nacisnąć przycisk "Dodaj członków" i wybrać użytkowników.

8 Zapisać rekord.

Nowy widok znajdzie się na liście rozwijanej na karcie "Grupa" strony kalendarza.

Wyświetlanie list zadań grupowych

Jeżeli w firmie używana jest opcja przydziału grup, a użytkownik jest członkiem grupy, może on wyświetlić skonsolidowaną listę zadań, których właścicielami są członkowie grupy lub w przypadku których członkowie grupy należą do zespołu związanego z działaniem. Więcej informacji o grupach znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

Jak wyświetlić listy zadań grupy

1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć kartę "Zadania grupy".

2 Z listy rozwijanej wybrać listę zadań do wyświetlenia.

UWAGA: Zadania, które inni użytkownicy oznaczyli jako prywatne, nie są pokazywane na liście zadań grupy.

Użycie skryptów oceny działania

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające zebranie informacji i ocenę działań, takich jak zadania, umówione spotkania i wizyty handlowe. *Skrypt oceny* składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

UWAGA: Funkcja "Ocena działania" jest obecnie niedostępna w szablonach Smart Call.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak korzystać ze skryptu oceny

1 Wybór działania.

Więcej informacji o wybieraniu działań znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77). Więcej informacji o działaniach znajduje się pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209).

2 Na stronie szczegółów działania (strona "Szczegóły wizyty", "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania") przewinąć do sekcji "Ocena działania", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Może zaistnieć konieczność dodania sekcji "Ocena działania" do układu strony użytkownika. Informacje na temat personalizacji układów strony szczegółów dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958).

3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.

4 Na stronie "Ocena działania" wybrać odpowiedź na każde pytanie skryptu i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie wyświetlona zostanie strona szczegółów działania (strona "Szczegóły wizyty", "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania").

W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Informacje o synchronizacji zdarzeń i umówionych spotkań

Jeśli administrator firmy wybierze ustawienie "Wyświetlanie zdarzeń w kalendarzu" na stronie "Profil firmy", aplikacja Oracle CRM On Demand będzie wyświetlać szczegóły rekordów zdarzeń w kalendarzu. Jeśli ustawienie jest wybrane, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie obsługuje rekord umówionego spotkania powiązany z rekordem zdarzenia. Gdy użytkownik utworzy, zaktualizuje lub skasuje rekord zdarzenia korzystając z interfejsu użytkownika, Asystenta importu lub usług internetowych, aplikacja Oracle CRM On Demand utworzy, zaktualizuje lub skasuje powiązany rekord umówionego spotkania. I odwrotnie - aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie zaktualizuje lub skasuje pierwotny rekord zdarzenia zawsze, gdy użytkownik zaktualizuje lub skasuje odpowiedni rekord umówionego spotkania związany z tym zdarzeniem, korzystając z tych samych kanałów.

Rozważmy na przykład zdarzenie o nazwie "Konferencja kardiologów" zaplanowane na okres od dnia 20/07/2015 od godziny 9:00 do dnia 20/07/2015 do godziny 17:00 w Hotelu Marriott. Aplikacja Oracle CRM On Demand utworzy rekord umówionego spotkania w następujący sposób:

- Ustawi temat na wartość "Konferencja kardiologów"
- Ustawi godziny i daty umówionego spotkania tak, żeby rozpoczynało sie ono w dniu 20/07/2015 o godzinie 09:00 i kończyło w dniu 20/07/2015 o godzinie 17:00
- Ustawi lokalizację na wartość "Hotel Marriott"
- Ustawi typ działania na wartość "Zdarzenie"

Aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli umówione spotkanie w kontekście zdarzenia w kalendarzu aplikacji Oracle CRM On Demand. Ponadto, kalendarze innych produktów zsynchronizowanych z aplikacją Oracle CRM On Demand, jak Oracle CRM On Demand Desktop, także wyświetlą umówione spotkanie.

W poniższej tabeli przedstawiono odwzorowanie pól pomiędzy rekordem zdarzenia i odpowiadającym mu rekordem umówionego spotkania.

Pole rekordu zdarzenia	Pole rekordu umówionego spotkania

Pole rekordu zdarzenia	Pole rekordu umówionego spotkania
Nazwa	Temat
Godzina rozpoczęcia	Godzina rozpoczęcia
Godzina zakończenia	Godzina zakończenia
Lokalizacja	Lokalizacja
Właściciel	Właściciel
Rejestr	Rejestr

Gdy użytkownik utworzy zdarzenie, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie utworzone odpowiednie umówione spotkanie, a pola zostaną skopiowane ze zdarzenia do spotkania. Ponadto, aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje określone podrzędne rekordy zdarzenia, na przykład użytkownika dodanego do zespołu zdarzenia lub rejestr dodany do zdarzenia. W podobny sposób, aplikacja Oracle CRM On Demand utworzy te rekordy podrzędne dla zdarzeń, gdy zostaną one utworzone w rekordzie umówionego spotkania. We wpisie kalendarza utworzonym dla zdarzenia w aplikacji Oracle CRM On Demand nazwa i lokalizacja zdarzenia zostaną wyświetlone jako temat i lokalizacja umówionego spotkania (lokalizacja zostanie umieszczona w nawiasie). Po kliknięciu łącza "Temat" użytkownik zostanie przeniesiony na stronę "Szczegóły umówionego spotkania", tak jak w przypadku dowolnej pozycji kalendarza nie będącej zdarzeniem.

UWAGA: W przypadku istniejących wcześniej rekordów zdarzeń, zawsze gdy użytkownik aktualizuje zdarzenie i zapisuje je, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie tworzy umówione spotkanie, wraz z rekordami podrzędnymi rejestru i użytkownika, począwszy od tego momentu. Oznacza to, że aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla starych zdarzeń w kalendarzu, dopóki użytkownik nie zaktualizuje i nie zapisze zdarzenia ponownie. Dodanie lub usunięcie rekordów podrzędnych zdarzenia nie jest traktowane jako aktualizacja rekordu zdarzenia i nie powoduje utworzenia umówionego spotkania. Ponadto, jeśli administrator firmy anuluje wybór ustawienia "Wyświetlanie zdarzeń w kalendarzu" w profilu firmy, aplikacja Oracle CRM On Demand nie utworzy już umówionego spotkania powiązanego ze zdarzeniem dla żadnych nowych zdarzeń. Jednak wszystkie umówione spotkania związane ze zdarzeniami utworzone od chwili, gdy administrator wybrał to ustawienie, pozostają w aplikacji Oracle CRM On Demand, a aplikacja Oracle CRM On Demand wciąż synchronizuje te umówione spotkania związane ze zdarzeniami z odpowiednimi aktualizacjami zdarzeń, aby uniknąć niezgodności danych miedzy zdarzeniem i związanym z nim umówionym spotkaniem. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla jednak umówionego spotkania związanego ze zdarzeniem w kalendarzu, ponieważ administrator anulował wybór ustawienia.

Gdy użytkownik skasuje odwzorowane umówione spotkanie związane ze zdarzeniem lub pierwotne zdarzenie, aplikacja Oracle CRM On Demand skasuje zarówno odwzorowane umówione spotkanie związane ze zdarzeniem, jak i samo zdarzenie, w tym współużytkowane rekordy podrzędne takie jak współużytkowany rekord użytkownika czy rejestru. Użytkownik może przywrócić każdy z tych rekordów z poziomu strony "Skasowane pozycje" do 30 dni po skasowaniu. Przywrócenie jednego z tych rekordów spowoduje przywrócenie drugiego odpowiadającego mu rekordu. Na przykład przywrócenie zdarzenia spowoduje przywrócenie odpowiedniego umówionego spotkania związanego z tym zdarzeniem.

Użytkownicy dodawani do synchronizowanego umówionego spotkania jako użytkownicy zostaną dodani do zdarzenia jako członkowie zespołu z dostępem tylko do odczytu, a użytkownicy dodawani do synchronizowanego zdarzenia mają dostęp tylko do odczytu do umówionego spotkania. Aplikacja Oracle CRM On Demand ocenia sumę dostępu do rekordów na podstawie zespołu i domyślnego profilu dostępu dołączonego do roli użytkownika w celu określenia dostępu użytkownika do rekordu. Członkowie grup

użytkowników nie są dodawani do zdarzenia jako członkowie zespołu. Niezależnie od kanału, przy użyciu którego użytkownik zostanie dodany jako członek zespołu zdarzenia, zostanie on także dodany jako użytkownik do umówionego spotkania.

Użytkownicy mający dostęp do synchronizowanego umówionego spotkania za pośrednictwem rejestru mają taki sam dostęp do zdarzenia, a jeśli mają dostęp do synchronizowanego zdarzenia za pośrednictwem rejestru, mają taki sam dostęp do umówionego spotkania. Umówione spotkanie powiązane ze zdarzeniem nie będzie wyświetlane w kalendarzu użytkownika, który uzyska dostęp za pośrednictwem rejestru, ale użytkownik ten będzie miał dostęp do rekordu umówionego spotkania powiązanego ze zdarzeniem na liście umówionych spotkań. Jeśli w zdarzeniu istnieje proces Workflow z czynnością "Przydział rejestru", rejestr przydzielony do zdarzenia zostanie także przydzielony do synchronizowanego umówionego spotkania. Ma to także zastosowanie w drugą stronę, tj. jeśli w działaniu istnieje proces Workflow z czynnością "Przydział rejestru", rejestr przydzielony do umówionego spotkania zostanie także przydzielony do synchronizowanego zdarzenia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Zarządzanie kalendarzami i działaniami (na stronie 219)
- Zarządzanie zdarzeniami (na stronie 668)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)

Pola działań

Strona "Edycja zadania" umożliwia dodanie zadania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zadania. Strona "Edycja umówionego spotkania" umożliwia dodanie umówionego spotkania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego umówionego spotkania. Strona "Edycja wizyty" umożliwia zaktualizowanie szczegółów istniejącej planowanej wizyty. Każda z tych stron zawiera pełny zestaw pól używanych w przypadku zadania lub umówionego spotkania.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące działań można także edytować na stronach "Lista działań", "Szczegół umówionego spotkania", "Szczegół zadania" i "Szczegół wizyty". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól dostępnych na stronie edycji zadań i umówionych spotkań. Więcej informacji o polach dostępnych na stronie "Edycja wizyty" znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

UWAGA: Jeżeli typ rekordu "Działanie" jest konfigurowany w trybie mieszanym lub w trybie rejestru, pole "Znacznik delegowania" nie może być obecne w układach stron "Szczegół umówionego spotkania", "Szczegół zadania" i "Szczegół wizyty", gdyż powoduje to wystąpienie błędu w przypadku próby zapisania umówionego spotkania, zadania lub wizyty.

Pole	Opis
Podmiot	Podmiot powiązany z tym działaniem.
Przypomnienie o umówionym spotkaniu	Czas przed godziną rozpoczęcia umówionego spotkania, kiedy mają być wysyłane przypomnienia o spotkaniu. Przypomnienia są wysyłane do właściciela umówionego spotkania i do każdego użytkownika na liście użytkowników w spotkaniu, jeśli ustawienia pola "Powiadomienie o działaniu" na poziomie użytkownika lub na poziomie firmy umożliwiają wysyłanie przypomnień o działaniach do użytkownika. Informacje o polu "Powiadomienie o działaniu" można znaleźć pod hasłem Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254). Informacje o formacie i zawartości przypomnień wysyłanych do użytkowników można znaleźć pod hasłem Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224). Jeśli pole "Przypomnienie o umówionym spotkaniu" pozostanie puste, w odniesieniu do spotkania nie będą wysyłane przypomnienia. **UWAGA:** W przypadku zmiany określonego czasu przypomnienia w odniesieniu do istniejącego umówionego spotkania, zmiana będzie mieć zastosowanie do przypomnień dla wszystkich użytkowników w spotkaniu. Pole "Przypomnienie o umówionym spotkaniu" nie jest domyślnie wyświetlane na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" w standardowej aplikacji, ale administrator może dodać to pole do układu strony dla roli użytkownika.
Status zatwierdzenia	Status zatwierdzenia rekordu po utworzeniu zadania. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie". I używać tego pola do wspomagania śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania. Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Wynik rozmowy	Wynik działania typu "Rozmowa urodzinowa", "Rekomendacja" czy "Ocena": "Brak zasięgu", "Umówione spotkanie", "Ciągły kontakt" lub "Plik zamknięty". Po wprowadzeniu wartości w tym polu staje się ono polem tylko do odczytu.
Kampania	Kampania połączona z tym działaniem.
Komentarz	To pole zawiera komentarze dotyczące działania. Jego limit to 250 znaków.
Data ukończenia	Data i godzina ukończenia działania. W przypadku zadań pole to będzie automatycznie wypełnione, gdy w polu statusu zostanie ustawiona wartość "Ukończone" lub gdy użytkownik naciśnie przycisk "Oznacz jako ukończone". W przypadku umówionych spotkań, jeżeli pole "Data ukończenia" jest puste, jest w nim automatycznie ustawiana ta sama wartość, która widnieje w polu "Godzina zakończenia", gdy umówione spotkanie jest tworzone i zapisywane. O ile pole "Data ukończenia" nie zostało skonfigurowane jako tylko do odczytu, można w nim wprowadzić datę inną niż data zakończenia umówionego spotkania. Jednak w przypadku późniejszej zmiany wartości w polu "Godzina

Pole	Opis
	zakończenia" wartość w polu "Data ukończenia" jest również automatycznie zmieniana na nową wartość w polu "Godzina zakończenia". Ponadto zmiana daty w polu "Data ukończenia" nie skutkuje zaznaczeniem pola wyboru "Ukończono" ani ustawieniem w polu statusu wartości "Ukończone", nawet jeżeli nowa data jest datą przeszłą. Pole daty ukończenia umówionych spotkań nie może pozostać puste, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand używa go do określenia, które spotkania należy umieścić na listach otwartych działań lub otwartych umówionych spotkań pojawiających się w niektórych obszarach w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku wyczyszczenia wartości w polu "Data ukończenia" dotyczącym umówionego spotkania, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie ustawia w nim ponownie wartość widniejącą w polu "Godzina zakończenia".
Ukończono	W przypadku zadań to pole wyboru zostaje automatycznie zaznaczone, gdy pole "Status" ma wartość "Ukończone". W przypadku umówionych spotkań to pole wyboru nie jest automatycznie zaznaczane, gdy pole "Status" ma wartość "Ukończone".
Główna osoba kontaktowa	Główna osoba kontaktowa powiązana z tym działaniem. W przypadku firm korzystających z funkcji grup, ta osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową prezentowaną w widokach kalendarza.
Delegujący	Użytkownik, który przekazał działanie do innego właściciela. Jeśli pole "Delegujący" jest puste w momencie przydzielania działania do innego właściciela, nazwa użytkownika dokonującego przydziału automatycznie pojawi się w tym polu po zmianie przydziału działania. Jeśli jednak pole "Delegujący" zostało już wypełnione nazwą użytkownika, nie zostanie ono automatycznie zaktualizowane po zmianie przydziału działania. Jeśli to konieczne, można ręcznie zmienić wartość w tym polu, aby zawierało nazwę bieżącego lub innego użytkownika. Zmiany w polu "Delegujący" nie są domyślnie kontrolowane.
Opis	Dodatkowe informacje o działaniu. Limit 16 350 znaków.
Termin	Data określająca termin wykonania działania (ma zastosowanie tylko do działań).
Godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań). Domyślnie ustawiane na bieżącą datę i godzinę 13:00. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie aktualizuje to pole przy użyciu godziny rozpoczęcia i czasu trwania umówionego spotkania. W przypadku pozostawienia pola "Data ukończenia" bez podania wartości w umówionym spotkaniu zostanie ono automatycznie wypełnione wartością z pola "Godzina zakończenia". W przypadku zmiany wartości w polu "Godzina zakończenia" wartość pola "Data ukończenia" również zostanie automatycznie ustawiona na nową wartość pola "Godzina zakończenia".
Namiar	Namiar powiązany z tym działaniem.
Lokalizacja	Miejsce odbycia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych

Pole	Opis
	spotkań).
Możliwość	Możliwość powiązana z tym działaniem.
Właściciel	Właściciel rekordu działania. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Priorytet	Poziom priorytetu, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Poziom priorytetu dotyczy wyłącznie zadań. Wartość domyślna to "3 - niski". Jeśli dla zadań w firmie wartość w polu "Priorytet" nie jest wymagana, można utworzyć zadanie mające w tym polu wartość Null. Jeśli jednak podczas tworzenia lub aktualizacji zadania zostanie w tym polu ustawiona wartość inna niż Null, nie będzie można jej później zmienić na wartość Null, nawet jeśli pole "Priorytet" nie jest wymagane. **UWAGA:** Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.
Prywatne	Po zaznaczeniu pola wyboru "Prywatne" rekord działania domyślnie nie jest widoczny dla innych użytkowników, nawet jeśli działanie jest połączone z rekordem dla nich widocznym. Można jednak ustawić, aby rekord działania był widoczny dla niektórych użytkowników. Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych oraz włączone ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" dla typu rekordu "Działanie" mają wgląd do wszystkich działań oznaczonych jako prywatne niezależne od ich właściciela. Uprawnienie do wyświetlania działań prywatnych nie pozwala użytkownikowi na aktualizację ani kasowanie działania, które zostało oznaczone jako prywatne, a jego właścicielem jest inny użytkownik. Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań oraz włączone ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" dla typu rekordu "Działanie" mogą kasować działania niebędące ich własnością lub oznaczone jako prywatne. Zwykle uprawnienia do

Pole	Opis
	kasowania rekordów i wyświetlania działań prywatnych są przyznawane wyłącznie administratorom.
Przyczyna odrzucenia	Wskazuje, dlaczego element został zwrócony lub odrzucony. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie". I używać tego pola do wspomagania śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania. Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Zlecenie SR	Zlecenie SR powiązane z tym działaniem.
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań). Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 12:00.
Status	Status zadania lub umówionego spotkania, np. "Ukończone", "Odroczone", "W toku", "Oczekiwanie na kogoś innego" lub "Nierozpoczęte". **UWAGA:** Administratorzy mogą edytować listę wyboru "Status" i dodawać nowe wartości lub aktualizować istniejące, jeśli ich rola zawiera uprawnienia *Dostosowywanie aplikacji - edycja listy wyboru "Status" działania* i *Dostosowywanie aplikacji*. Więcej informacji o dostosowywaniu wartości list wyboru jest dostępnych pod hasłem Zmienianie wartości na liście wyboru. **OSTRZEŻENIE:** Dodawanie lub edytowanie wartości domyślnie dostępnych na liście wyboru dla pola "Status" w typie rekordu "Działanie" może spowodować niepożądane wyniki podczas przetwarzania działań. Aplikacja Oracle CRM On Demand wyszukuje wartości pól "Ukończone", "Przesyłanie", "Przesłane" i "Planowane" podczas przetwarzania działań. Jeśli w firmie wyłączono te wartości statusów i zastąpiono je wartościami niestandardowymi, przetwarzanie działań w aplikacji Oracle CRM On Demand nie będzie przebiegać w sposób zgodny z dokumentacją. W związku z tym nie zaleca się zmieniania wartości list wyboru pola "Status" dla typu rekordu "Działanie".
Temat	Tytuł lub krótki opis tego działania.
Podtyp	Typ obiektu zatwierdzenia. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie". I używać tego pola do wspomagania śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania. Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Przypomnienie o	Data i godzina, kiedy mają zostać wysłane przypomnienia o zadaniu. Przypomnienia są wysyłane do właściciela zadania i do każdego użytkownika na

Pole	Opis
zadaniu	liście użytkowników w zadaniu, jeśli ustawienia pola "Powiadomienie o działaniu" na poziomie użytkownika lub na poziomie firmy umożliwiają wysyłanie przypomnień o działaniach do użytkownika. Informacje o polu "Powiadomienie o działaniu" można znaleźć pod hasłem Ustawianie domyślnego widoku kalendarza (na stronie 254). Informacje o formacie i zawartości przypomnień wysyłanych do użytkowników można znaleźć pod hasłem Przypomnienia o działaniach - informacje (na stronie 224). Jeśli pole "Przypomnienie o zadaniu" pozostanie puste, w odniesieniu do zadania nie będą wysyłane przypomnienia. **UWAGA:** W przypadku zmiany daty lub godziny przypomnienia w odniesieniu do istniejącego zadania, zmiana będzie mieć zastosowanie do przypomnień dla wszystkich użytkowników w zadaniu. Pole "Przypomnienie o zadaniu" nie jest domyślnie wyświetlane na stronie "Szczegóły zadania" w standardowej aplikacji, ale administrator może dodać to pole do układu strony dla roli użytkownika. **UWAGA:** W przypadku zmiany terminu zadania, pole "Przypomnienie o zadaniu" nie jest automatycznie aktualizowane. Aby zmienić datę i godzinę przypomnienia o zadaniu, należy zaktualizować to pole ręcznie.
Typ	W przypadku zarówno zadań, jak i umówionych spotkań, to pole odnosi się do kategorii takich jak: "Zatwierdzenie", "Rozmowa urodzinowa", "Rozmowa", "Korespondencja", "Demonstracja", "E-mail", "Zdarzenie", "Faks", "Lunch", "Spotkanie", "Osobiste", "Prezentacja", "Inne", "Rekomendacja", "Ocena" lub "Zadania do wykonania".
Działanie	To pole listy wyboru tylko do odczytu odnosi się do typu działania, takiego jak "Zadanie", "Umówione spotkanie", "Zadanie zautomatyzowane", COD - działanie" lub "Szablon Smart Call". **UWAGA:** To pole nie pojawia się w domyślnych układach strony "Działanie", takich jak "Zadanie", "Umówione spotkanie" itp.

3 Marketing

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji marketingowych:

- **Kampanie**. Strony te służą do zarządzania kampaniami marketingowymi i do generowania kwalifikowanych namiarów i możliwości.
- **Namiary**. Strony te służą do śledzenia namiarów dotyczących nowych możliwości handlowych i do automatyzowania procesu przekształcania namiarów.

Zarządzanie marketingiem

Zarządzać marketingiem można za pośrednictwem następujących procesów:

1 Proces obsługi kampanii (na stronie 267).

2 Proces obsługi namiarów (na stronie 268).

Proces obsługi kampanii

W celu obsługi kampanii należy wykonać następujące czynności:

1 Utworzyć rekord kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) oraz Pola kampanii (na stronie 275).

2 Przydzielić odbiorców kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Określanie grupy docelowej kampanii (zob. "Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii" na stronie 272).

3 Uruchomić kampanię.

4 Śledzić odpowiedzi na kampanię. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie (na stronie 273).

5 Dokonać pomiaru skuteczności kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Mierzenie skuteczności kampanii (zob. "Pomiar skuteczności kampanii" na stronie 274).

6 Powiązać namiary z kampaniami. Jeśli namiary są wynikiem kampanii, należy powiązać je z kampanią, z której pochodzą. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola namiarów (zob. "Pola namiaru" na stronie 297).

Proces obsługi namiarów

W celu obsługi namiarów należy wykonać następujące czynności:

1 Skonfigurować reguły przydziału namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Reguły przydziału — informacje podstawowe i Konfigurowanie reguł przydziału.

2 Skonfigurować reguły przekształcania namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Namiary (na stronie 277) i Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru.

3 Skonfigurować układy przekształcania namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Tworzenie układów przekształcania namiaru.

4 Utworzyć skrypty kwalifikowania namiarów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów (na stronie 288).

5 Zakwalifikować namiar. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Kwalifikowanie namiarów (na stronie 287).

6 Przekształcić lub odrzucić namiar.

   Namiary można przekształcać w rekordy podmiotów, osób kontaktowych, rejestracji transakcji lub możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 290). Jeśli użytkownik zdecyduje, że namiar nie jest wartościowy, może go usunąć z procesu zarządzania namiarami. Informacje na ten temat znajdują się pod hasłem Odrzucanie namiarów (na stronie 296).

Kampanie

Strony kampanii pozwalają tworzyć i uaktualniać kampanie, a także śledzić ich przebieg. *Kampania* to nośnik lub projekt mający za zadanie przekazać komunikat marketingowy grupie/grupom ludzi, w tym istniejącym i potencjalnym klientom. Kampanie komunikują zwykle ofertę promocyjną za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji, a mają na celu utrzymanie istniejących klientów lub pozyskanie nowych. Celem jest wzbudzenie dodatkowego zainteresowania produktami i usługami firmy.

Dzięki kampaniom możliwe jest:

- Zapisywanie w jednym miejscu informacji o kampanii, takich jak koszty budżetowania w porównaniu z rzeczywistymi kosztami, docelowe namiary i materiały marketingowe (na przykład broszury i informacje dotyczące szaty graficznej).
- Współużytkowanie widoków kampanii z zespołem marketingowym oraz spójnych informacji o kampanii z zespołem sprzedaży w tej samej lokalizacji w czasie rzeczywistym.

- Przeglądanie wyników kampanii poprzez wybieranie namiarów lub możliwości, które są generowane dla poszczególnych kampanii.
- Używanie wstępnie sporządzonych raportów do pomiaru rezultatów i określenia zwrotu z inwestycji w działaniach danej kampanii w czasie rzeczywistym.
- Dokonywanie historycznych porównań między bieżącymi i dawnymi kampaniami w celu określenia trendów.

Sprzedawcy i kierownicy ds. marketingu mogą importować namiary i wiązać je z istniejącymi kampaniami. Informacje o namiarze muszą być zapisane w pliku w formacie rozdzielanym przecinkami (.csv).

Kampanie, Namiary, Możliwości i Osoby kontaktowe

W ramach kampanii utworzyć można wiele powiązanych z nią namiarów. W razie przekształcenia niektórych z tych namiarów w nowe możliwości, osoby kontaktowe lub podmioty, powiązanie z kampanią przechodzi z pierwotnych namiarów na utworzone możliwości, osoby kontaktowe lub podmioty. Na przykład w kampanii A utworzono 100 namiarów, od N1 do N100. Użytkownik łączy każdy z tych namiarów z kampanią A. Namiary od N1 do N90 nigdy nie stwarzały nadziei na osiągnięcie przychodu. Namiary od N91 do N100 mogą pokazywać potencjalny przychód, dlatego użytkownik przekształca je w możliwości od M1 do M10. Każda z tych możliwości jest automatycznie wiązana z kampanią A przez pierwotny namiar. Kilka miesięcy później użytkownik chce sprawdzić efektywność kampanii A. Wyświetli rekord kampanii A i zobaczy w nim 100 namiarów i 10 powiązanych z nią możliwości. Wyniki te można porównywać z kampaniami z przeszłości lub z oczekiwaniami wobec kampanii i wprowadzać odpowiednie korekty.

UWAGA: Jeżeli administrator firmy dodaje pola niestandardowe dla namiarów, nie są one przenoszone do rekordów możliwości, kiedy namiar jest przekształcany w możliwość lub osobę kontaktową. Wyjątek dotyczy sytuacji, gdy administrator firmy konfiguruje dodatkowe odwzorowanie za pośrednictwem funkcji odwzorowania przekształcenia namiaru. Więcej informacji o polach odwzorowania namiaru znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru.

Praca ze stroną startową "Kampania"

Strona startowa "Kampania" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kampaniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Kampania". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie kampanii

Nową kampanię można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane kampanie". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola kampanii (na stronie 275).

Praca z listami kampanii

W sekcji "Listy kampanii" jest wyświetlana liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla kampanii.

Lista kampanii	Filtr
Wszystkie aktywne kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Aktywne"
Wszystkie zakończone kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Zakończone"
Wszystkie planowane kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Planowane"
Ostatnio utworzone kampanie	Wszystkie kampanie, posortowane według daty utworzenia, z najnowszą kampanią na początku listy
Ostatnio zmodyfikowane kampanie	Wszystkie kampanie, posortowane według daty modyfikacji, z ostatnio zmodyfikowaną kampanią na początku listy
Wszystkie kampanie	Brak. Na liście są wyświetlane wszystkie kampanie firmy bieżącego użytkownika, posortowane rosnąco według nazwy kampanii.
Moje ostatnio zmodyfikowane kampanie	Wszystkie kampanie, których właścicielem jest bieżący użytkownik. Ta lista jest posortowana według daty modyfikacji, z ostatnio zmodyfikowaną kampanią na początku listy.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych kampanii

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane kampanie" są pokazywane kampanie ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Praca z zadaniami kampanii

W sekcji "Zadania kampanii" są wyświetlane zadania przypisane do bieżącego użytkownika, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez bieżącego użytkownika

lub jego menedżera. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć łącze "Temat".
- Aby przejrzeć kampanię, z którą jest powiązane zadanie, należy kliknąć nazwę kampanii.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie aktywnych kampanii

W sekcji "Aktywne kampanie" są wyświetlane trwające obecnie kampanie.

- Aby wyświetlić aktywną kampanię, należy kliknąć w polu "Nazwa kampanii".
- Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Sekcje raportu

Na stronie startowej "Kampania" może być pokazana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand jest pokazywana sekcja "Status aktywnych kampanii".

Zastosowanie raportów do pomiaru efektywności kampanii

Na stronie startowej "Kampania" może być pokazana co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej aplikacji jest pokazywana sekcja "Status aktywnych kampanii", w której jest wyświetlana analiza wszystkich aktywnych kampanii. Więcej informacji na temat korzystania z sekcji "Status aktywnych kampanii" można znaleźć pod hasłem Pomiar efektywności kampanii (zob. "Pomiar skuteczności kampanii" na stronie 274)

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Kampania"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Kampania" w zależności od tego, które sekcje na tej stronie administrator firmy udostępnił do wyświetlania.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Kampania"

1. Na stronie startowej "Kampania" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Kampania" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kampaniami

Zarządzać kampaniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Określanie grupy docelowej kampanii (zob. "Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii" na stronie 272)
- Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie (na stronie 273)
- Zamykanie kampanii (na stronie 274)
- Pomiar skuteczności kampanii (na stronie 274)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola kampanii (na stronie 275)
- Praca ze stroną startową "Kampania" (na stronie 269)
- Raporty (na stronie 1011)
- Importowanie danych

Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii

Można wybrać osoby kontaktowe, które mają zostać określone dla kampanii.

UWAGA: Jeżeli firma korzysta z Kreatora segmentacji, dostępnej do pobrania aplikacji, która działa pomiędzy aplikacjami Oracle CRM On Demand i Excel, można utworzyć segmenty docelowe, filtrujące rekordy zgodnie z kryteriami numeracji lub typów rekordów. Więcej informacji na temat pobierania Kreatora segmentacji i korzystania z niego jest dostępnych pod hasłem Korzystanie z Kreatora segmentacji (na stronie 1003).

Jak określić osoby kontaktowe dla kampanii

1 Wybrać kampanię.

Instrukcje dotyczące wybierania kampanii są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły kampanii" przewinąć do sekcji "Odbiorcy" i wykonać następujące czynności:

UWAGA: Jeśli sekcja "Odbiorcy" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły kampanii", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Odbiorcy" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- Aby określić osoby kontaktowe pojedynczo, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby usunąć osoby kontaktowe, kliknąć na łączu "Usuń" w wierszu rekordu. W ten sposób rekordy te zostaną oddzielone bez kasowania żadnego z nich.

3 Zapisać rekord.

Aby zaimportować osoby kontaktowe z pliku, należy sprawdzić pod hasłem Importowanie danych.

Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie

Aby zarejestrować odpowiedź w kampanii, na przykład jako fakt uczestnictwa odbiorcy w zdarzeniu, można śledzić sekcję odbiorcy w kampanii.

Jak zarejestrować odpowiedź w kampanii

1 Wybrać kampanię.

Instrukcje dotyczące wybierania kampanii są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

Uwaga: Jeśli na stronie szczegółów kampanii nie ma sekcji "Odbiorcy", należy — aby tę sekcję dodać — kliknąć na łączu "Układ strony".

2 Na stronie "Szczegóły kampanii" przewinąć w dół do sekcji "Odbiorcy" i nacisnąć przycisk "Edytuj" dla osoby kontaktowej, której odpowiedź ma zostać zarejestrowana.

3 Na stronie "Odpowiedź na kampanię" wypełnić informacje.

Pole	Opis

Pole	Opis
Status dostawy	Standardowymi wartościami są "Oczekujące", "Wysłane", "Miękki zwrot", "Twardy zwrot", "Nieznany zwrot", "Otrzymano" i "Otwarte". Administrator firmy może jednak zmienić nazwy opcji na tej liście rozwijanej.
Status odpowiedzi	Standardowymi wartościami są "Klikanie przez", "RSVP - weźmie udział", "RSVP - nie weźmie udziału", "Uczestnictwo", "Przekształcone w namiar", "Wymagane więcej informacji", "Zgoda (Opt-In) na udział w liście", "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście", "Ogólna zgoda (Opt-In)", "Ogólny brak zgody (Opt-out)" i "Komunikat otwarty". Administrator firmy może jednak dostosować te opcje na liście rozwijanej.

4 Zapisać rekord.

Zamykanie kampanii

Status kampanii można zmienić, aby zaznaczyć, że została ukończona.

Jak zamknąć kampanię

1 Na stronie "Kampanie - lista" kliknąć na polu "Status".

2 Wybrać status "Zakończone" z rozwijanej listy

3 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać rekord.

Pomiar skuteczności kampanii

W sekcji "Status aktywnych kampanii" na stronie startowej "Kampania" jest wyświetlana analiza wszystkich aktywnych kampanii, za pomocą której można ustalić ich efektywność.

Jak przeglądać informacje o skuteczności kampanii

- W tej sekcji strony startowej "Kampania" wykonać następujące czynności:
  - Aby zobaczyć określone informacje, umieścić wskaźnik myszy na wykresie.
  - Aby przejrzeć szczegółowy raport, kliknąć na segmencie.
  - Wybrać inną kategorię z listy w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

    Można przeglądać analizy kampanii na przykład według zwrotu z inwestycji, współczynnika przekształcenia namiaru lub kosztu każdego namiaru.

Pola kampanii

Strona "Kampania - edycja" umożliwia dodanie kampanii lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej kampanii. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla kampanii.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące kampanii można także edytować na stronach "Lista kampanii" i "Szczegóły kampanii". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Kampania - informacje kluczowe	
Kod źródła	Kod identyfikujący kampanię. Wprowadzany kod musi być unikatowy. Limit 30 znaków.
Nazwa kampanii	Opisowa nazwa kampanii. Limit 100 znaków.
Typ kampanii	Typ kampanii, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - inne, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Inne, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne lub Serwis internetowy.
Cel	Opis celu kampanii, na przykład "Zwiększenie sprzedaży o 10%".
Adresaci	Adresaci kampanii
Oferta	Opis produktu (lub usługi) oferowanego w ramach kampanii.
Status	Status kampanii, na przykład: ■ **Aktywne.** Data rozpoczęcia przypada w przeszłości, a data zakończenia — w przyszłości. ■ **Zakończone.** Data rozpoczęcia i data ukończenia przypadają w przeszłości. ■ **Planowane.** Data rozpoczęcia i data ukończenia przypadają w przyszłości. ■ **Zaplanowane.** Status ten można ustawić ręcznie, aby wskazać, że kampania jest przygotowana oraz ustawiona na uruchomienie w określonym dniu i o określonej godzinie. ■ **Kontakt z asystą techniczną.** Można użyć tego statusu w celu wskazania wszelkich problemów z kampanią, gdy trzeba skontaktować się z Asystą techniczną Oracle. Kampanie e-mail skonfigurowane przy użyciu aplikacji Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) przed jej przerwaniem były aktualizowane z tym statusem celem wskazania, że

Pole	Opis
	wystąpił problem z kampanią. Ustawienie statusu jest wymagane. System nie aktualizuje go automatycznie z chwilą uruchomienia kampanii.
Data rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia kampanii. Domyślnie bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina planowanego zakończenia kampanii. Domyślnie bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Waluta kampanii	Należy wprowadzić kod (np. PLN) waluty używanej we wszystkich polach przychodu.
Plan kampanii - informacje	
Oczekiwany przychód	Oczekiwany przychód do wygenerowania przez kampanię.
Liczba adresowanych namiarów	Liczba namiarów, do których kampania jest adresowana.
Koszt zabudżetowany	Koszt zabudżetowany przez firmę na tę kampanię.
Koszt faktyczny	Kwota wydawana faktycznie na kampanię.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Alias właściciela rekordu kampanii. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Opis kampanii. Limit 16 350 znaków.

Namiary

Strony namiarów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i ocenianie namiarów. *Namiar* to osoba, która wykazuje zainteresowanie produktami i usługami firmy.

Namiary można wprowadzać ręcznie lub mogą one zostać przydzielone do użytkownika. Po nawiązaniu do przydzielonych namiarów można określić, czy mogą one ostatecznie wygenerować przychody dla firmy. Utworzenie rekordu namiaru to szybki sposób zebrania informacji o nowym kliencie. Szczegóły dotyczące firmy, osoby i zainteresowań biznesowych można wpisać w jednym rekordzie, zamiast tworzyć cztery oddzielne rekordy w przypadku podmiotu, osoby kontaktowej, rejestracji transakcji i możliwości.

Namiar przechodzi przez kolejne etapy procesu zarządzania: ocena, kwalifikacja i przekształcanie w możliwość lub rejestrację transakcji. Zamiast przeprowadzać kwalifikację namiaru, można go usunąć przez zarchiwizowanie. Zamiast przekształcać kwalifikowany namiar w możliwość lub rejestrację transakcji, można go odrzucić. W dalszej części tematu wyjaśniono poszczególne etapy bardziej szczegółowo.

Ocenianie namiarów

Podczas oceniania osoba oceniająca namiar wykonuje kilka następujących działań:

- Rozmawia z daną osobą kontaktową, prowadzi z nią korespondencję e-mail lub odwiedza w celu wymiany informacji.
- Aktualizuje określone informacje dotyczące namiaru, mając bardziej precyzyjne i nowo odkryte informacje.
- Tworzy, śledzi i wykonuje działania w zależności od namiaru.
- Zapisuje uwagi dotyczące interakcji.
- (Opcjonalne, ale zalecane) Łączy namiar z podmiotem i kontaktem, którego dotyczą następujące korzyści:
  - Użytkownik przydzielony do podmiotu lub osoby kontaktowej (który może również być użytkownikiem przydzielonym do namiaru lub nie) może wyświetlić namiar podczas procesu ewaluacji, ponieważ pojawi się na stronach "Podmiot" i "Osoba kontaktowa".
  - Po kliknięciu na łączu właściciel namiaru ma dostęp do dodatkowych informacji dotyczących podmiotu lub osoby kontaktowej.
  - Właściciel namiaru może wpisać więcej informacji niż zazwyczaj można przechowywać dla namiaru, takich jak dodatkowe osoby kontaktowe podmiotu, adres do wysyłki itp.
  - Jeśli namiar jest przekształcany w możliwość lub rejestrację transakcji, istniejące łącza do podmiotu i osoby kontaktowej mogą przyspieszyć proces.

Kwalifikowanie namiarów

Proces kwalifikacji pomaga oceniającemu zebrać informacje wystarczające do określenia, którymi namiarami należy się zajmować w przyszłości. Jeśli oceniający określi dany namiar jako stwarzający możliwości wygenerowania przychodów, odpowiednio kwalifikuje dany namiar. Wówczas system sprawdza, czy określone krytyczne pola są wypełnione. Jeśli kryteria zostały spełnione, namiar jest oznaczany jako kwalifikowany i staje się widoczny dla sprzedawców jako nowo kwalifikowany namiar.

Dzięki szczegółowej kwalifikacji namiarów firma potrzebuje mniej czasu na wypracowanie relacji biznesowych o wysokim potencjale, co bardzo pomaga jej w działaniu. Administratorzy firmy mogą skonfigurować skrypty

kwalifikowania namiarów, aby pomóc oceniającym w dokładnym i spójnym kwalifikowaniu namiarów. (Informacje dotyczące konfigurowania skryptów oceny są dostępne pod hasłem Konfigurowanie skryptów ocen).

Archiwizowanie namiarów

Alternatywnie, jeśli namiar jest uznany za bezwartościowy dla firmy, oceniający może go zarchiwizować. System usunie wówczas dany namiar z procesu zarządzania.

WSKAZÓWKA: Aby posortować aktywne namiary, należy utworzyć nową listę o nazwie "Zarchiwizowane namiary". Więcej informacji o tworzeniu list jest dostępnych pod hasłem Tworzenie i uszczegółowianie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).

Przekształcanie namiarów w możliwości lub rejestracje transakcji

Namiary można przekształcić w osoby kontaktowe, a opcjonalnie w podmioty, możliwości i rejestracje transakcji. Służy do tego strona "Przekształcanie namiaru". Opcje przekształcania dostępne na tej stronie zależą od układu "Przekształcanie namiaru", który ma zastosowanie do danej roli użytkownika. Jeśli namiar ma wystarczającą wartość potencjalną, osoba oceniająca może go przekształcić w możliwość lub rejestrację transakcji, o ile w układzie są włączone wszystkie opcje przekształcania namiaru. System monituje osobę oceniającą o podmiot powiązany z namiarem, osobę kontaktową tego podmiotu powiązaną z namiarem, a także o możliwość lub rejestrację transakcji powiązaną z namiarem.

Następnie w aplikacji Oracle CRM On Demand tworzona jest nowa możliwość lub rejestracja transakcji, a namiar jest usuwany z aktywnej oceny (mimo że wciąż można go wyświetlić).

Jeśli administrator doda odpowiednie opcje do układu przekształcania namiaru, wówczas osoba oceniająca może podczas przekształcania namiaru wykonać także następujące czynności:

- Służy do kopiowania członków zespołu ds. namiarów do zespołu w rekordach podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości, utworzonych lub połączonych z namiarem podczas procesu przekształcania.

  Rolę w zespole i poziom dostępu dotyczący członków zespołu ds. namiarów w odniesieniu do podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości określa się następująco:

  - **Jeśli używany jest istniejący rekord.** Osoba oceniająca musi określić poziom dostępu do rekordu, który zostanie przyznany właścicielowi namiaru w zespole, w odniesieniu do powiązanego podmiotu lub osoby kontaktowej. Pozostali członkowie zespołu ds. namiarów otrzymują taki poziom dostępu do powiązanego rekordu, jaki mają w odniesieniu do rekordu namiaru. Jeśli jednak jeden z członków zespołu ds. namiarów (w tym właściciel namiaru) jest już członkiem zespołu w powiązanym rekordzie, to poziom dostępu użytkownika w powiązanym rekordzie nie ulegnie zmianie. Jeśli któryś z członków zespołu, w tym właściciel namiaru, ma rolę w zespole dotyczącą namiaru, wówczas użytkownik otrzymuje tę samą rolę dotyczącą połączonego rekordu, chyba że ma już rolę w zespole dotyczącą połączonego rekordu, kiedy to poziom dostępu użytkownika do połączonego rekordu pozostaje niezmieniony.
  - **Jeśli tworzony jest nowy rekord.** Osoba oceniająca musi określić poziom dostępu do rekordu, który zostanie przyznany właścicielowi namiaru w zespole w odniesieniu do nowego rekordu. Inni członkowie zespołu ds. namiarów otrzymują taki poziom dostępu do rekordu w odniesieniu do nowego rekordu, jaki mają w odniesieniu do rekordu namiaru. Jeśli któryś z członków zespołu, w tym właściciel namiaru, ma rolę w zespole dotyczącą namiaru, wówczas użytkownik otrzymuje tę samą rolę dotyczącą nowego rekordu.

Informacje na temat własności nowych rekordów można znaleźć w sekcji "Własność rekordów utworzonych podczas przekształcania namiarów" w bieżącym temacie.

UWAGA: Jeśli rola w zespole przydzielona do członka zespołu dotycząca namiaru nie jest dostępna dla typu połączonego rekordu, wówczas pole "Rola w zespole" jest pozostawiane puste w odniesieniu do użytkownika w połączonym rekordzie.

- Służy do łączenia powiązanych rekordów obiektu niestandardowego namiaru z podmiotem, osobą kontaktową i możliwością, utworzonymi lub połączonymi z namiarem podczas procesu przekształcania.

Co dzieje się podczas przekształcania

W standardowej aplikacji niektóre informacje z rekordu namiaru są przenoszone do odpowiednich pól w rekordach podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i rejestracji transakcji, utworzonych lub powiązanych z namiarem podczas procesu przekształcania. Poniższa tabela zawiera przykłady sposobu odwzorowania pól między rekordami. Niektóre spośród pól w tej tabeli są odwzorowywane domyślnie, podczas gdy inne nie. Administrator firmy może określić w jaki sposób mają być odwzorowywane pola namiarów w firmie. Informacje na temat odwzorowywania pól na potrzeby konwersji namiarów można znaleźć pod hasłem Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas konwersji namiarów.

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Adres	Adres płatnika	Nie dotyczy	Osoba kontaktowa - adres	Adres transakcji
Roczne przychody	Roczne przychody	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Przybliżony dochód	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Łączny dochód	Nie dotyczy
Powiązana firma	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Powiązana firma
Powiązana osoba kontaktowa	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Powiązana osoba kontaktowa
Kampania	Kampania źródłowa **UWAGA:** Jeśli podmiot został utworzony w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli podmiot jest tworzony przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w	Kampania źródłowa **UWAGA:** Jeśli możliwość została utworzona w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli możliwość jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w	Kampania źródłowa **UWAGA:** Jeśli osoba kontaktowa została utworzona w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli osoba kontaktowa jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie	Nie dotyczy

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
	tym polu.	tym polu.	wprowadzić dane w tym polu.	
Numer telefonu komórkowego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Numer telefonu komórkowego	Telefon komórkowy
Miasto	Miejscowość płatnika Miejscowość odbiorcy	Nie dotyczy	Główna miejscowość	Miasto (z adresu transakcji)
Firma	Nazwa podmiotu	Podmiot	Podmiot	Nazwa firmy
Kraj	Kraj płatnika Kraj odbiorcy	Nie dotyczy	Główny kraj	Kraj
Data urodzenia	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Data urodzenia	Nie dotyczy
Opis	Nie dotyczy	Opis	Nie dotyczy	Uzasadnienie
Adres e-mail	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Adres e-mail	Adres e-mail
Przewidywana data zamknięcia	Nie dotyczy	Data zamknięcia	Nie dotyczy	Data zamknięcia
Imię	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Imię	Nie dotyczy
Branża	Branża	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Nazwa typu stanowiska	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nazwa typu stanowiska	Nie dotyczy
Nazwisko	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nazwisko	Nie dotyczy
Waluta namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Waluta transakcji
Właściciel namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Typ namiaru	Typ podmiotu	Nie dotyczy	Typ osoby kontaktowej	Nie dotyczy
Pan/Pani	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Pan/Pani	Nie dotyczy
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Nie dotyczy
Następny krok	Nie dotyczy	Następny krok	Nie dotyczy	Następny krok
Liczba pracowników	Liczba pracowników	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Partner inicjujący	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Partner inicjujący
Potencjalny przychód	Nie dotyczy	Przychód	Nie dotyczy	Wielkość transakcji

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Numer telefonu głównego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Numer telefonu służbowego	Numer telefonu
Partner główny	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Partner główny
Zainteresowanie produktami	Nie dotyczy	Nazwa możliwości stanie się: Zainteresowanie produktami (Imię i nazwisko osoby kontaktowej)	Nie dotyczy	Zainteresowanie produktami
Zawód	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Zawód	Nie dotyczy
Data zakwalifikowania	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Data zakwalifikowania	Nie dotyczy
Ocena	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Przedstawione przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Przedstawione przez	Nie dotyczy
Źródło	Nie dotyczy	Źródło namiaru	Źródło namiaru	Nie dotyczy
Województwo/gmina	Województwo/gmina płatnika Województwo/gmina odbiorcy	Nie dotyczy	Główne województwo/gmina	Województwo (z adresu transakcji)
Serwis internetowy	Serwis internetowy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Numer faksu służbowego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Numer faksu służbowego	Nie dotyczy
Kod pocztowy	Kod pocztowy płatnika Kod pocztowy odbiorcy	Nie dotyczy	Główny kod pocztowy	Kod pocztowy (z adresu transakcji)

Dodatkowo niektóre pola pokazują inne wartości jako wyniki procesu przekształcania namiaru. W poniższej tabeli wymienione są nowe wartości.

Ten rekord/to pole	Zmiany w tej wartości
Rekord namiaru	
Status	Przekształcone
Rekord podmiotu	
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnej sekcji "Własność rekordów utworzonych podczas przekształcania namiarów".

Ten rekord / to pole	Zmiany w tej wartości
Rekord możliwości	
Status	Oczekujące
Etap sprzedaży	Tworzenie wizji
Prawdopodobieństwo	50%
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnej sekcji "Własność rekordów utworzonych podczas przekształcania namiarów".
Rekord osoby kontaktowej	
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnej sekcji "Własność rekordów utworzonych podczas przekształcania namiarów".
Rekord rejestracji transakcji	
Nazwa	Produkt będący przedmiotem zainteresowania namiaru. To pole można zastąpić.
Typ	Standardowe
Status przesłania	Nie przesłano.

Własność rekordów utworzonych podczas przekształcania namiarów

Po przekształceniu namiaru w standardowej wersji aplikacji:

- Jeśli wypełniono pole "Sprzedawca" w namiarze, to właścicielem wszystkich nowych rekordów utworzonych podczas przekształcenia stanie się sprzedawca.
- Jeśli nie wypełniono pola "Sprzedawca" w namiarze, to właścicielem wszystkich nowych rekordów utworzonych podczas przekształcenia będzie użytkownik dokonujący przekształcenia namiaru.

Administrator firmy może jednak zmienić to działanie, korzystając z funkcji odwzorowywania przekształceń namiarów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas konwersji namiaru.

Odrzucanie kwalifikowanych namiarów

Kwalifikowane namiary również mogą być usunięte. Robi się to zazwyczaj, jeżeli osobą lub grupą oceniającą namiary nie są przedstawiciele handlowi, którzy kwalifikowali namiary i przekształcali je w przychody. W tych organizacjach przedstawiciele handlowi przypisani do kwalifikowanego namiaru mogą określić, że namiar nie ma takiej wartości, jak wskazana przez oceniającego.

W przypadku odrzucenia namiaru przedstawiciel handlowy musi określić kod odrzucenia, a opcjonalnie także podać przyczynę odrzucenia. Jeśli w polu "Kod odrzucenia" zostanie wybrana wartość "Inna", pole "Przyczyna odrzucenia" stanie się wymagane. System zapisuje wystąpienie odrzucenia oraz to, kto odrzucił i dlaczego.

Przedstawiciel handlowy może także wybrać zmianę przydziału namiaru jako część odrzucenia. W zależności od polityki firmy możliwa jest zmiana przydziału namiaru do kierownika w celu nawiązania lub przywrócenia do oryginalnego oceniającego do dalszej oceny.

Praca ze stroną startową "Namiary"

Strona startowa "Namiary" stanowi punkt wyjścia do zarządzania namiarami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Namiary". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie namiaru

Aby utworzyć namiar, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlone namiary". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola namiaru (na stronie 297).

Praca z listami namiarów

W sekcji "Lista namiarów" jest wyświetlanych wiele przefiltrowanych list Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy dla namiarów.

Lista namiarów	Filtr
Wszystkie namiary	Brak
Wszystkie przekształcone namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Przekształcone"
Wszystkie kwalifikowane namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Kwalifikowane"
Wszystkie zakwalifikowane namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Zakwalifikowane"
Ostatnio utworzone namiary	Wyświetlane są wszystkie namiary, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane namiary	Wyświetlane są wszystkie namiary, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie odrzucone namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Odrzucone"

Lista namiarów	Filtr
Moje namiary	Wyświetlane są namiary posortowane według daty utworzenia, spełniające jeden z następujących warunków: ■ W polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji". ■ W polu "Właściciel namiaru" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, pole "Sprzedawca" jest puste, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji".
Moje nowe namiary	Wyświetlane są namiary posortowane według daty utworzenia, spełniające jeden z następujących warunków: ■ W polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "Zakwalifikowane". ■ W polu "Właściciel namiaru" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, w polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa użytkownika inna niż nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji".
Moje ostatnio przydzielone namiary	Służy do wyświetlania namiarów przydzielonych użytkownikowi przez menedżera przydziałów. Lista jest sortowana według daty ukończenia ostatniego przydziału, przy czym namiar, który został ostatnio przydzielony użytkownikowi przez menedżera przydziałów, znajduje się na górze listy. Można także wyświetlić tę listę w sekcji "Moje ostatnio przydzielone namiary" na stronie startowej "Namiary", jeśli sekcja ta jest dostępna w układzie strony startowej "Namiary" dotyczącym roli użytkownika. **UWAGA:** Po przydzieleniu namiaru przez menedżera przydziałów do użytkownika automatycznie wysyłana jest wiadomość e-mail. Po kliknięciu adresu URL w wiadomości e-mail, a następnie zalogowaniu się do aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownik zostaje automatycznie przekierowany do listy "Moje ostatnio przydzielone namiary".
Moje ostatnio utworzone namiary	Wszystkie namiary należące do bieżącego użytkownika. Ta lista jest posortowana według daty modyfikacji, z ostatnio utworzoną kampanią na początku listy.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlonych namiarów

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlone namiary" są pokazywane namiary ostatnio wyświetlone przez bieżącego użytkownika.

Praca z zadaniami dotyczącymi namiarów

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące namiarów" są wyświetlone zadania przypisane do użytkownika, posortowane według terminu, a następnie priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez bieżącego użytkownika lub jego menedżera. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć łącze "Temat".
- Aby przejrzeć namiar, z którym skojarzone jest zadanie, należy kliknąć nazwę namiaru.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie zakwalifikowanych namiarów

Z sekcji "Zakwalifikowane namiary" jest wyświetlana lista zakwalifikowanych namiarów. Pole "Pełna nazwa" stanowi łącze otwierające rekord namiaru.

- Aby otworzyć rekord namiaru, należy kliknąć pole "Imię i nazwisko".
- Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów do analizy kontynuacji zadania

Na stronie startowej "Namiary" może być wyświetlana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand jest wyświetlana sekcja "Analiza kontynuacji zadania", w której przedstawiony jest postęp wykonany w celu klasyfikacji namiarów w ciągu ostatnich 90 dni. Informacje na temat korzystania z sekcji "Analiza kontynuacji zadania" są dostępne pod hasłem Analizowanie kontynuacji zdania (zob. "Analiza podążania za namiarami" na stronie 297).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Namiary" użytkownika

Jeśli użytkownik ma przypisaną rolę zawierającą uprawnienie "Personalizuj stronę startową", może dodawać do strony startowej "Namiary" dodatkowe sekcje w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Namiary" użytkownika.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Namiary"

1. Na stronie startowej "Namiary" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Namiar" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie namiarami

Zarządzać namiarami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Zmienianie przydziału namiarów (na stronie 287)
- Kwalifikowanie namiarów (na stronie 287)
- Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów (na stronie 288)
- Archiwizowanie namiarów (na stronie 289)
- Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 290)
- Odrzucanie namiarów (na stronie 296)
- Analiza podążania za namiarami (na stronie 297)
- Wysyłanie marketingowych wiadomości e-mail przy użyciu aplikacji Oracle Eloqua Engage (na stronie 355)

UWAGA: W przypadku korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition i z funkcji "Rekomendacje" nowe namiary są tworzone przy wiązaniu nowych rekomendacji z osobami kontaktowymi.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Zmienianie przydziału namiarów

Jeżeli pozwala na to poziom dostępu, użytkownik może ręcznie zmienić przydział namiaru poprzez zmianę właściciela lub głównego rejestru niestandardowego w rekordzie namiaru.

UWAGA: W zależności od trybu własności skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu "Namiar", użytkownik może przydzielić rekord namiaru do właściciela lub głównego rejestru niestandardowego. Nie jest jednak możliwe przydzielenie rekordu jednocześnie do właściciela i głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów, a w odniesieniu do typu rekordu "Namiar" skonfigurowany jest tryb własności rekordu "Użytkownik" lub "Mieszany", możliwe jest przydzielenie namiaru do nowego właściciela poprzez zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" w zleceniu.

Jak zmienić przydział namiaru

1. Wybrać namiar, dla którego ma zostać zmieniony przydział.

   Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Edycja namiaru" wykonać jedną z następujących czynności:

   - W polu "Imię i nazwisko właściciela" lub "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie zaznaczyć innego użytkownika lub rejestr w oknie "Wyszukiwanie".
   - Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela", aby uruchomić menedżera przydziałów w celu zmiany przydziału namiaru.

   UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

4. Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Kwalifikowanie namiarów

Po stwierdzeniu, że dany namiar ma szansę stać się możliwością, można dokonać jego kwalifikacji. Zazwyczaj namiar ocenia się według skali skonfigurowanej przez administratora firmy.

UWAGA: Administrator firmy mógł skonfigurować skrypty oceny ułatwiające wartościowanie namiarów pod kątem kwalifikacji. Więcej informacji dotyczących korzystania ze skryptów kwalifikowania namiarów jest dostępnych pod hasłem Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów (na stronie 288).

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kwalifikowanie Namiarów".

Jak zakwalifikować namiar

1 Wybrać namiar.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły namiaru" upewnić się, że wymagane pola są wypełnione.

Informacje o polach, które należy wypełnić, zanim będzie można dokonać kwalifikowania namiaru, można znaleźć pod hasłem Wymagane pola na potrzeby kwalifikowania namiarów (na stronie 289).

3 Kliknąć na łączu "Oznacz jako zakwalifikowane".

System sprawdzi, czy najważniejsze pola zawierają dane. Jeśli kryteria są spełnione, wartość w polu Status namiaru zostanie zmieniona na "Zakwalifikowane".

UWAGA: Jeśli po naciśnięciu przycisku "Oznacz jako zakwalifikowane" wyświetlony zostanie komunikat o błędzie, należy sprawdzić, czy w polu "Data zakwalifikowania" znajduje się wartość tylko do odczytu.

Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające wartościowanie namiarów pod kątem kwalifikacji. Skrypt kwalifikowania namiarów składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

UWAGA: Informacje o polach, które należy wypełnić, zanim będzie można dokonać kwalifikowania namiaru, można znaleźć pod hasłem Wymagane pola na potrzeby kwalifikowania namiarów (na stronie 289).

Jak użyć skryptu kwalifikowania namiarów

1 Wybrać namiar.

Więcej informacji dotyczących wybierania namiarów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegół Namiaru" przejść do sekcji "Skrypty kwalifikowania Namiarów" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Skrypty kwalifikowania Namiarów" nie została wyświetlona, kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Skrypty kwalifikowania namiarów" do układu strony. Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem, że administrator firmy skonfigurował skrypt kwalifikowania namiarów.

3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.

4 W oknie "Skrypty kwalifikowania namiarów" wybrać odpowiedzi na poszczególne pytania skryptu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie zostanie wyświetlona strona "Szczegół Namiaru". W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Wymagane pola na potrzeby kwalifikowania namiarów

Aby ustawić status namiaru "Zakwalifikowano", pewne pola w namiarze są zawsze wymagane, a inne pola mogą być wymagane, zgodnie z poniższym opisem:

- Pola "Imię" i "Nazwisko" są zawsze wymagane.
- W standardowej aplikacji wymagane są także następujące pola: "Imię i nazwisko właściciela", "Klasyfikacja" i "Sprzedawca". Ma to zastosowanie zarówno w przypadku bezpośredniego kwalifikowania namiaru, jak i kwalifikowania namiaru za pomocą skryptu. Jeśli skrypt kwalifikowania namiaru podejmie próbę ustawienia wartości "Zakwalifikowano" w polu "Status" namiaru, a co najmniej jedno z wymaganych pól nie jest wypełnione, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie. Skrypt przyjmie, że namiar nie spełnił wymagań kwalifikowania zdefiniowanych w skrypcie. Skrypt zmieni następnie ustawienie pola "Status" zgodnie z zdefiniowanymi w skrypcie wynikami nieosiągnięcia progu.

  Administrator może zmienić zachowanie w taki sposób, by pola "Imię i nazwisko właściciela", "Klasyfikacja" i "Sprzedawca" nie były wymagane podczas kwalifikowania namiarów, wycofując zaznaczenie następującego ustawienia w profilu firmy: "Włączanie wymagania imienia i nazwiska właściciela, klasyfikacji i sprzedawcy podczas kwalifikowania namiaru".
- Firma może opcjonalnie utworzyć proces biznesowy służący do określania, że co najmniej jedno pole musi zostać wypełnione lub musi mieć określoną wartość, zanim będzie można ustawić "Zakwalifikowano" jako status namiaru. W tym celu administrator konfiguruje proces biznesowy dotyczący typu rekordu "Namiar" ze stanem przejściowym dla wartości statusu "Zakwalifikowano". Informacje o konfigurowaniu procesów biznesowych można znaleźć pod hasłem Administrowanie procesami.

Archiwizowanie namiarów

Zamiast kwalifikować namiar można określić, że nie warto się nim zajmować, i usunąć go z procesu oceny. Zarchiwizowanie namiaru nie powoduje jego usunięcia. Zostaje on zachowany w bazie danych jako namiar o statusie "Zarchiwizowany".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Archiwizacja namiarów".

Jak zarchiwizować namiar

1 Wybrać namiar do archiwizacji.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Archiwizacja".

Wartość w polu "Status" namiaru zmieni się na "Zarchiwizowany".

Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości

Jeżeli rola użytkownika jest odpowiednio skonfigurowana, można utworzyć podmiot, osobę kontaktową, rejestrację transakcji i rekordy możliwości lub skopiować informacje dotyczące namiaru do istniejących rekordów, przekształcając rekord namiaru. W zależności od ustawień firmowych rekord nowej możliwości może obejmować informacje wpływające na obliczenia przychodu. Więcej informacji na temat procesu przekształcania oraz jego wpływu na pola i wartości jest dostępnych w punkcie "Co dzieje się podczas przekształcania" pod hasłem Namiary (na stronie 277).

UWAGA: Zazwyczaj przekształca się namiary w możliwości, które wcześniej były kwalifikowane. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Kwalifikowanie namiarów (na stronie 287).

W procedurze w tej sekcji opisano kroki dla dwóch scenariuszy:

Scenariusz 1. Użytkownik ma nowe namiary wyniku kampanii przeprowadzonej przez firmę. Częścią każdego rekordu namiaru jest nazwisko osoby wraz z nazwą jej firmy. Teraz użytkownik chce utworzyć nową osobę kontaktową i być może nowy rekord możliwości, korzystając z informacji z namiaru.

Scenariusz 2. Użytkownik uruchamia kampanię kierowaną na istniejące podmioty i osoby kontaktowe. Niektóre namiary są generowane przy okazji przekształcania w możliwości.

Przed rozpoczęciem. W celu wykonania tej procedury rola i profile dostępu bieżącego użytkownika muszą być skonfigurowane w sposób opisany pod hasłem Ustawienia profilu dostępu i roli w celu przekształcenia namiarów (zob. "Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów" na stronie 293). Na stronie przekształcania namiaru są wyświetlane wyłącznie opcje przekształcenia dostępne dla roli bieżącego użytkownika, zgodne z wybranym dla roli układem przekształcania namiaru. Jeśli dla roli nie wybrano układu przekształcania namiaru, stosowany jest układ domyślny.

Jak przekształcić namiar w podmiot, osobę kontaktową, rejestrację transakcji lub możliwość?

1 Wybrać namiar do przekształcania

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły namiaru" kliknąć na łączu "Przekształcanie".

3 Na stronie "Przekształcanie namiaru" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć rekordy nowego podmiotu i osoby kontaktowej dla tego namiaru (scenariusz 1), należy wybrać opcje "Automatycznie utwórz nowy podmiot" i "Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową".

  W sekcji "Podmiot" w polu "Nazwa podmiotu" domyślnie wyświetlana jest nazwa firmy odnosząca się do namiaru. W sekcji "Osoba kontaktowa" domyślnie wyświetlane są imię i nazwisko odnoszące się namiaru.

- Aby utworzyć nową możliwość i połączyć ją z istniejącym podmiotem i osobą kontaktową, należy wybrać opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

  Jeżeli rekord namiaru ma powiązany podmiot, podmiot ten pojawia się w polu "Powiązany podmiot". Jeżeli rekord namiaru ma powiązaną osobę kontaktową, ta osoba kontaktowa pojawia się w polu "Powiązana osoba kontaktowa".

- Aby powiązać namiar z innym podmiotem lub osobą kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pól "Powiązany podmiot" lub "Powiązana osoba kontaktowa" i wybrać inny podmiot i osobę kontaktową. Trzeba się upewnić, że w polach "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" pojawiają się poprawne nazwy i że wybrano przyciski opcji "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej os. kontakt.".

4 (Opcjonalnie) Aby przekształcić namiar w możliwość, należy wybrać opcję automatycznego tworzenia nowych możliwości i wypełnić pola.

UWAGA: Imię i nazwisko z rekordu namiaru wyświetlane są domyślnie w polu "Powiązana możliwość". Pole to można edytować. W standardowej aplikacji pola "Przychód", "Data zamknięcia", "Następny krok" i "Opis" pojawiają się także w sekcji "Możliwość" na stronie "Przekształcanie namiaru". Można edytować te pola tutaj, a ich wartości są przenoszone do rekordu możliwości. Użytkownik może wyświetlać różne pola w zależności od sposobu skonfigurowania przez administratora układu strony "Przekształcanie namiaru".

5 Aby skopiować zespół ds. namiarów do zespołu dotyczącego podmiotu, osoby kontaktowej lub możliwości, należy wykonać następujące czynności:

a Zaznaczyć pole wyboru "Kopiowanie zespołu ds. namiarów" w odpowiedniej sekcji strony. Na przykład, aby skopiować zespół ds. namiarów do nowej możliwości, należy zaznaczyć pole wyboru "Kopiowanie zespołu ds. namiarów" w sekcji "Możliwości" na stronie.

b W odpowiedniej sekcji strony wybrać poziom dostępu do rekordu, który zostanie przyznany właścicielowi namiaru. Na przykład, jeśli zaznaczono pole wyboru "Kopiowanie zespołu ds. namiarów" w sekcji "Możliwości" na stronie, to w polu "Dostęp do rekordu właściciela namiaru w zespole ds. możliwości" należy wybrać poziom dostępu do rekordu, który zostanie przyznany właścicielowi namiaru w nowej możliwości.

ADMINISTRATOR: Administrator może włączyć dziedziczenie zespołu w odniesieniu do rekordów typu "Osoba kontaktowa" i "Możliwość", zaznaczając pole wyboru "Włączanie dziedziczenia z nadrzędnego zespołu dotyczącego osoby kontaktowej" i "Włączanie dziedziczenia z nadrzędnego zespołu dotyczącego możliwości" na stronie "Profil firmy". Jeśli włączono dziedziczenie w odniesieniu do typu rekordu "Osoba kontaktowa" lub "Możliwość", wówczas zespół ds. osoby kontaktowej lub możliwości automatycznie dziedziczy członków zespołu podmiotu, który jest połączony z namiarem podczas przekształcania namiaru, nawet jeśli nie zaznaczono pola wyboru "Kopiowanie zespołu ds. namiarów" w sekcji "Osoba kontaktowa" lub "Możliwość" na stronie "Przekształcanie namiaru".

6 Aby powiązać powiązane rekordy namiaru o określonym typie rekordu obiektu niestandardowego z podmiotem, osobą kontaktową lub możliwością, należy zaznaczyć pole wyboru w celu powiązania rekordu obiektu niestandardowego tego typu w odpowiedniej sekcji strony.

UWAGA: Administrator określa, które typy rekordów obiektu niestandardowego mogą zostać powiązane z rekordami, udostępniając odpowiednie opcje podczas konfigurowania układu strony "Przekształcanie namiaru".

7 (Opcjonalnie) Aby przekształcić namiar w rejestrację transakcji, należy użyć przycisku automatycznego tworzenia nowych rejestracji transakcji i wypełnić pola.

UWAGA: Wartości pól "Zainteresowanie produktami" i "Główny podmiot partnerski" z rekordu namiaru domyślnie wyświetlane są odpowiednio w polach "Nazwa rejestracji transakcji" i "Główny podmiot partnerski". Pola te można edytować. W standardowej aplikacji pola "Przychód", "Data zamknięcia", "Następny krok" i "Opis" pojawiają się także w sekcji "Rejestracja transakcji" na stronie "Przekształcanie namiaru". Można edytować te pola tutaj, a ich wartości są przenoszone do rekordu rejestracji transakcji. Użytkownik może wyświetlać różne pola w zależności od sposobu skonfigurowania przez administratora układu strony "Przekształcanie namiaru".

8 Aby przekształcić namiar, należy nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kiedy przekształcanie jest ukończone:

- Strona "Szczegóły namiaru" pojawia się ponownie z tymi wartościami, w oparciu o elementy wybrane na stronie "Przekształcenie namiaru":
  - Pole "Status" dla namiaru jest przekształcone.
  - Wartości pól "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" są takie same, jak te na stronie "Przekształcenie namiaru".
  - W przypadku przekształcenia namiaru w możliwość wartość pola "Powiązana możliwość" jest taka sama, jak nazwa nowej możliwości na stronie "Przekształcenie namiaru".
  - W przypadku przekształcenia namiaru w możliwość rekord nowej możliwości utworzony z procesu przekształcania powoduje powiązanie przekształconego namiaru z rekordem możliwości.
  - W przypadku przekształcenia namiaru w rejestrację transakcji wartość pola "Powiązana rejestracja transakcji" jest taka sama jak nowa nazwa rejestracji transakcji na stronie "Przekształcenie namiaru".
  - W przypadku przekształcenia namiaru w rejestrację transakcji rekord nowej rejestracji transakcji utworzony z procesu przekształcania jest również powiązany z przekształconym namiarem.
- Jeśli przekształcono namiar w możliwość (krok 4) lub rejestrację transakcji (krok 7), nowa możliwość lub rejestracja transakcji dziedziczy niektóre wartości pól z namiaru.
- Nadal można wyświetlić rekord namiaru, ale proces biznesowy zostanie przesunięty do odpowiedniego rekordu możliwości lub rejestracji transakcji.

UWAGA: Ten sam namiar może być wielokrotnie przekształcany w podmiot lub osobę kontaktową, ale tylko raz można przekształcić go w rejestrację transakcji lub możliwość. Po przekształceniu namiaru w rejestrację transakcji lub możliwość nie można później przekształcić go w inną rejestrację transakcji lub możliwość. Jednak namiar przekształcony w rejestrację transakcji może zostać ponownie przekształcony w inny podmiot lub osobę kontaktową.

Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów

Aby przekształcać namiary w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości, użytkownik musi mieć odpowiednie ustawienia w swojej roli użytkownika i w swoich profilach dostępu. W zależności od typów rekordów objętych procesem przekształcania namiarów oraz od sposobu skonfigurowania przez administratora firmy strony "Przekształcanie namiarów" mogą być dostępne następujące opcje:

- Nie przekształcaj
- Utwórz automatycznie
- Użyj istniejących

W tym temacie opisano ustawienia roli i profilu dostępu wymagane do przekształcenia namiaru w zależności od tego, która z dostępnych opcji jest używana, oraz od typów rekordów objętych procesem przekształcania.

Ustawienia roli na potrzeby przekształcania namiarów

Aby przekształcić namiar w rekord danego typu, rola użytkownika musi być skonfigurowana w następujący sposób:

- Musi być włączone uprawnienie do przekształcania namiarów.
- Aby użytkownik mógł przekształcić namiar w inny typ rekordu z zastosowaniem opcji "Użyj istniejących", dla określonego typu rekordu musi być włączone ustawienie "Ma prawo dostępu".
- Aby użytkownik mógł przekształcić namiar w inny typ rekordu z zastosowaniem opcji "Utwórz automatycznie", dla określonego typu rekordu muszą być włączone ustawienia "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".

Ustawienia profilu dostępu na potrzeby przekształcania namiarów

Poniższe tabele przedstawiają minimalne poziomy dostępu pozwalające użytkownikom na przekształcanie namiarów. Wymienione poziomy dostępu muszą być dostępne w profilu dostępu, którego aplikacja Oracle CRM On Demand używa do wyodrębniania poziomu dostępu użytkownika odnoszącego się do danego typu rekordu.

Poniższa tabela przedstawia minimalny poziom dostępu wymagany dla typu rekordu "Namiar".

Typ rekordu	Poziom dostępu
Namiar	Odczyt/edycja

Poniższa tabela przedstawia minimalny poziom dostępu wymagany w przypadku typów rekordów powiązanych z typem rekordu "Namiar".

Typ rekordu	Typ powiązanych rekordów	Poziom dostępu
Namiar	Ukończone działania	Odczyt/edycja
	Otwarte działania	Odczyt/edycja

Typ rekordu	Typ powiązanych rekordów	Poziom dostępu
	Obiekty niestandardowe od 01 do 03	Odczyt
	Obiekty niestandardowe od 04 do 40	Odczyt/edycja
	Namiar - zespoły	Odczyt/edycja

Poniższa tabela przedstawia minimalny poziom dostępu wymagany w przypadku innych typów rekordów głównego poziomu objętych procesem przekształcania w zależności od opcji wybranej przez użytkownika w tym procesie.

UWAGA: Jeśli użytkownik wybierze opcję "Nie twórz" dla typu rekordu na stronie "Przekształcanie namiarów", przyznany mu poziom dostępu do danego typu rekordu nie będzie miał znaczenia.

Typ rekordu	Użyj istniejących	Utwórz automatycznie
Podmiot	Tylko odczyt	Tylko odczyt
Działanie	Tylko odczyt	Tylko odczyt
Osoba kontaktowa	Tylko odczyt	Tylko odczyt
Rejestracja transakcji	Nie dotyczy	Tylko odczyt
Możliwość	Nie dotyczy	Tylko odczyt

Poniższa tabela przedstawia minimalny poziom dostępu wymagany w przypadku powiązanych typów rekordów w zależności od opcji wybranej przez użytkownika w procesie przekształcania.

Typ rekordu	Typ powiązanych rekordów	Użyj istniejących	Utwórz automatycznie
Podmiot	Podmiot - zespół	Odczyt/tworzenie/ edycja	Odczyt/tworzenie/ edycja
	Adresy	Tylko odczyt	Opcja "Odczyt/tworzenie" , jeśli namiar zawiera adres; w przeciwnym razie poziom dostępu nie ma znaczenia
	Obiekty niestandardowe od 01 do 03	Odczyt/tworzenie/ edycja	Odczyt/tworzenie/ edycja
Osoba	Podmioty	Tylko odczyt	Tylko odczyt

Typ rekordu	Typ powiązanych rekordów	Użyj istniejących	Utwórz automatycznie
kontaktowa	Adresy	Tylko odczyt	Opcja "Odczyt/tworzenie", jeśli namiar zawiera adres; w przeciwnym razie poziom dostępu nie ma znaczenia
	Osoba kontaktowa - zespół	Odczyt/tworzenie/ edycja	Odczyt/tworzenie/ edycja
	Obiekty niestandardowe od 01 do 03	Odczyt/tworzenie/ edycja	Odczyt/tworzenie/ edycja
Możliwość	Osoby kontaktowe	Nie dotyczy	Odczyt/tworzenie
	Obiekty niestandardowe od 01 do 03	Odczyt/tworzenie/ edycja	Odczyt/tworzenie/ edycja
	Zespół ds. możliwości	Odczyt/tworzenie/ edycja	Odczyt/tworzenie/ edycja
	Przychody	Nie dotyczy	Odczyt/tworzenie/ edycja

Dostęp do rekordów działań i obiektów niestandardowych powiązanych z namiarami

W standardowej aplikacji przekształcanie namiaru zakończy się niepowodzeniem, jeśli użytkownik nie ma dostępu do edycji następujących danych:

- Działania powiązane z namiarem.
- Powiązane z namiarem rekordy typu "Obiekt niestandardowy", jeśli na stronie "Przekształcanie namiaru" zaznaczono opcję powiązania tych rekordów z podmiotem, osobą kontaktową lub możliwością.

Jeśli jednak administrator zaznaczy ustawienie "Przekształcaj tylko działania możliwe do edycji" w profilu firmy, będzie można dokonać pomyślnego przekształcenia namiaru, nawet jeśli bieżący użytkownik nie ma dostępu do edycji wszystkich działań i odpowiadających im rekordów typu "Obiekt niestandardowy" powiązanych z namiarem. W takim przypadku tylko powiązane rekordy, w przypadku których bieżący użytkownik ma dostęp do edycji, zostaną powiązane z rekordami utworzonymi lub zaktualizowanymi w wyniku przekształcenia.

Informacje dotyczące sposobu, w jaki aplikacja Oracle CRM On Demand określa, który profil dostępu należy zastosować, znajdują się w następujących tematach:

- Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami głównego typu rekordu
- Sposób określania praw dostępu do pracy z rekordami powiązanego typu rekordu

UWAGA: Aby można było przekształcać namiary w rejestracje transakcji, w firmie użytkownika należy skonfigurować korzystanie z aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami znajduje się w publikacji *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Odrzucanie namiarów

Zamiast przekształcać zakwalifikowany namiar w możliwość można stwierdzić, że nie jest on tak cenny jak wskazała osoba oceniająca, i usunąć go z procesu zarządzania namiarami. Odrzucenie namiaru nie powoduje jego usunięcia. Zostaje on zachowany w rekordach firmy jako namiar o statusie "Odrzucony".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Odrzucanie namiarów".

Jak odrzucić zakwalifikowany namiar

1. Wybrać namiar do odrzucenia.

   Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Odrzuć".

3. Na stronie "Odrzucanie namiaru" wprowadzić następujące informacje:

   - W polu "Kod odrzucenia" wybrać z rozwijanej listy żądaną wartość.

     Uwaga: Na stronie "Odrzucanie namiaru" wyświetlane jest pole "Status". Jest to pole tylko do odczytu o wartości "Odrzucono". Administrator może ograniczyć wartości dostępne do wyboru w polu "Kod odrzucenia". W tym celu należy zdefiniować kaskadową listę wyboru, która będzie zawierać pole "Status" jako nadrzędną listę wyboru oraz pole "Kod odrzucenia" jako powiązaną listę wyboru.

   - (Opcjonalnie) W polu "Przyczyna odrzucenia" wpisać przyczynę odrzucenia.

     UWAGA: Jeśli w polu "Kod odrzucenia" jest ustawiona wartość "Inne", pole "Przyczyna odrzucenia" jest wymagane.

   - Aby przypisać namiar do nowego właściciela, zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".

     Jeżeli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału namiarów, zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" spowoduje uruchomienie menedżera przydziałów w celu zmiany przydziału namiaru przy użyciu skonfigurowanych reguł. W zależności od zasad firmy odrzucony namiar może zostać przydzielony do pierwotnego właściciela lub kierownika pierwotnego właściciela. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

4. Nacisnąć przycisk "Potwierdzenie odrzucenia".

Zostanie ponownie wyświetlona strona "Szczegóły namiaru" z informacjami dotyczącymi odrzucenia, takimi jak nazwisko użytkownika, który odrzucił namiar, kod odrzucenia i przyczyna odrzucenia (jeśli została określona). Wartość w polu "Status" namiaru zostanie zmieniona na "Odrzucony".

Analiza podążania za namiarami

W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand w sekcji "Analiza podążania za namiarami" na stronie startowej "Namiary" są wyświetlane informacje pomagające analizować postęp działań prowadzących do zakwalifikowania namiarów w ciągu ostatnich 90 dni.

W tej sekcji strony startowej "Namiary" można wykonać następujące czynności:

- Oceniać efektywność zespołu sprzedaży z różnych perspektyw.
- Wyświetlać status namiaru dla każdego członka zespołu sprzedaży, wybierając właściciela namiaru lub sprzedawcę.
- Wyświetlać dane według miesiąca lub tygodnia w celu zobaczenia statusu namiarów w tych okresach.
- Ustalać, jakie czynności są konieczne, aby namiary przechodziły sprawnie przez proces sprzedaży.
- Kliknąć na segmencie wykresu, aby wyświetlić listę namiarów.
- Pobierać te analizy lub je drukować.

Pola namiaru

Strona "Namiar - edycja" umożliwia dodanie namiaru lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego namiaru. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla namiaru.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące namiaru można także edytować na stronach "Lista namiarów" i "Szczegóły namiaru". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Namiar - informacje kluczowe	
Firma	Firma odpowiadająca nazwie podmiotu.
Adres e-mail	Adres e-mail namiaru. Informacje na temat znaków obsługiwanych na potrzeby stosowania w adresach e-mail można znaleźć pod hasłem Znaki specjalne w adresach e-mail (zob. "Znaki specjalne w adresach e-mail - informacje" na stronie 71).
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Sygnalizacja, czy namiar chce otrzymywać wiadomości e-mail.

Pole	Opis
Możliwość - powiązane informacje	
Status	Status namiaru, na przykład: Kwalifikowane, Zakwalifikowane, Przekształcone, Odrzucone lub Zarchiwizowane. Można zmienić tylko na stronie "Namiar - edycja", *nie można* zmienić na stronie "Nowy namiar". Więcej informacji o wartościach w tym polu i o ich znaczeniu jest dostępnych poniżej, we fragmencie "Wartości pola statusu".
Ocena	Ocena w skali ustanowionej przez firmę, na przykład A = Gorący, B = Ciepły, C = Chłodny, D = Zimny.
Zainteresowanie produktami	Produkty lub usługi, którymi namiar wykazuje zainteresowanie.
Potencjalny przychód	Potencjalny przychód w walucie wybranej przez bieżącego użytkownika lub przez administratora firmy.
Przewidywana data zamknięcia	Przewidywana data i godzina zamknięcia namiaru.
Następny krok	Opis następnego kroku, który należy wykonać.
Źródło	Kategorie źródła namiaru skonfigurowane przez firmę, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, Zdarzenie, Promocja, Rekomendacja, Targi, Internet, Partner lub Inne.
Kampania	Kampania, która ten namiar wygenerowała, lub kampania powiązana z tym namiarem.
Branża	Kategoria branży namiaru, zgodnie z klasyfikacją w firmie.
Roczne przychody	Przychody roczne firmy namiaru.
Informacje dodatkowe	
Powiązany podmiot	Podmiot powiązany z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Powiązana osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Powiązana rejestracja transakcji	Rejestracja transakcji powiązana z danym namiarem. Pole to jest ustawiane automatycznie w przypadku przekształcania namiaru w rejestrację transakcji.
Powiązana możliwość	Możliwość powiązana z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Właściciel	Właściciel rekordu namiaru. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu

Pole	Opis
	można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Imię i nazwisko właściciela	Właściciel rekordu namiaru.
Zmiana przydziału właściciela	Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego namiaru. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału namiarów, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie namiaru, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53). **UWAGA:** Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. Z chwilą zmiany przydziału rekordu ulega zmianie właściciel namiaru.
Sprzedawca	Imię i nazwisko sprzedawcy przydzielonego przez firmę do tego namiaru. W zależności od sposobu powiązania podmiotu z namiarem, pole "Sprzedawca" w namiarze może być aktualizowane automatycznie zgodnie z poniższym opisem: - Jeśli podmiot zostanie jawnie powiązany z namiarem przez wybranie podmiotu w polu "Powiązany podmiot" w rekordzie namiaru, a do podmiotu przypisano właściciela, w polu "Sprzedawca" dotyczącym namiaru zostanie automatycznie umieszczona nazwa właściciela wybranego podmiotu, pod warunkiem, że ustawienie "Automatyczne aktualizowanie pola sprzedawcy w przypadku powiązania podmiotu w rekordzie namiaru" zostało zaznaczone w profilu firmy. Jeśli ustawienie to nie jest zaznaczone, pole "Sprzedawca" w namiarze nie będzie automatycznie aktualizowane. - Jeśli namiar jest tworzony jako powiązany rekord w podmiocie, pole "Powiązany podmiot" w rekordzie namiaru zostanie automatycznie wypełnione nazwą podmiotu, ale pole "Sprzedawca" w rekordzie namiaru nie zostanie automatycznie wypełnione, nawet jeśli ustawienie "Automatyczne aktualizowanie pola sprzedawcy w przypadku powiązania podmiotu w rekordzie namiaru" jest zaznaczone w profilu firmy.
Opis	Dodatkowe informacje o namiarze. Limit 16 350 znaków.

Pole	Opis
Serwis internetowy	Serwis internetowy powiązany z namiarem.
Status własności	Bieżący status własności namiaru.
Zawód	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przybliżony dochód	To jest pole waluty. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data urodzenia	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Wiek	Wartość w tym polu jest obliczana na podstawie wartości w polu "Data urodzenia". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data zakwalifikowania	Jest automatycznie wypełniane wartością bieżącej daty w przypadku ustawienia w polu "Status" wartości "Zakwalifikowany".

Wartości pola statusu

W miarę przechodzenia namiaru przez proces zarządzania namiarami pole "Status" sygnalizuje miejsce namiaru w procesie. Wartości statusu są głównym kryterium filtrowania namiarów. Więcej informacji o procesie zarządzania namiarami jest dostępnych pod hasłem Namiary (na stronie 277).

W poniższej tabeli są wymienione możliwe wartości pola statusu.

Status	Opis
Zarchiwizowane	Ukończenie archiwizacji (Archiwizowanie namiarów (na stronie 289)). Namiar zostaje uznany za bezwartościowy dla firmy i zostaje usunięty z procesu oceny.
Przekształcone	Stanowi wynik realizacji kroków przekształcania (Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 290)). Uznano, że namiar ma wartość wystarczającą do przekształcenia w możliwość.
Zakwalifikowane	Ukończenie kwalifikowania (Kwalifikowanie namiarów (na stronie 287)). Namiar pozytywnie przeszedł przez proces kwalifikowania. Nowym właścicielem namiaru staje się przydzielony do niego sprzedawca.
Kwalifikowane	Ukończenie tworzenia (Kwalifikowanie namiarów (na stronie 287)). Namiar został utworzony i przechodzi (lub zaraz zacznie przechodzić) przez proces kwalifikowania. Domyślnie właścicielem jest osoba, która ten namiar utworzyła.
Odrzucone	Ukończenie odrzucania (Odrzucanie namiarów (na stronie 296)). Zakwalifikowany namiar został uznany za mniej wartościowy niż to poprzednio przyjęto.

4 Sprzedaż

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji o sprzedaży.

- **Podmioty.** Strony te służą do zarządzania informacjami na temat współpracujących firm.
- **Osoby kontaktowe.** Strony te służą do śledzenia osób powiązanych z podmiotami i możliwościami bieżącego użytkownika.
- **Możliwości.** Strony te służą do zarządzania możliwościami, które mogą generować przychody.
- **Prognozy.** Strony te służą do generowania prognoz kwartalnych przychodów na podstawie istniejących możliwości.

Typ rekordu "Namiary" jest również powiązany z obszarem sprzedaży, ponieważ namiary mogą być przekształcane w możliwości.

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji o sprzedaży i planowaniu biznesowym:

- **Plan biznesowy.** Strony te służą do określania celów strategicznych i czynności dla podmiotów, osób kontaktowych lub produktów.
- **Cel.** Strony te służą do zarządzania celami wyższego poziomu.
- **Podmiot związany z planem.** Strony te służą do śledzenia odwzorowania podmiotów w planach biznesowych.
- **Osoba kontaktowa związana z planem.** Strony te służą do tworzenia powiązań osób kontaktowych z planami biznesowymi.
- **Możliwość związana z planem.** Strony te służą do tworzenia powiązań możliwości z planami biznesowymi.

Zarządzanie sprzedażą

Zarządzać sprzedażą można za pośrednictwem następujących procesów:

1. Proces zarządzania możliwościami (na stronie 302)
2. Proces zarządzania podmiotami (na stronie 302)
3. Proces zarządzania osobami kontaktowymi (na stronie 303)
4. Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży (na stronie 304)

5 Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz (na stronie 304)

6 Proces zarządzania kalendarzami i działaniami (na stronie 305)

Proces zarządzania możliwościami

Zarządzać możliwościami można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Przeglądanie pól możliwości i powiązanych informacji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Pola możliwości (na stronie 384).

2 Tworzenie nowego rekordu możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

3 Dodawanie rekordów przychodu produktu do możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Wiązanie produktów z możliwościami (na stronie 370).

4 Definiowanie kluczowych osób kontaktowych i ról osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Osoby kontaktowe (na stronie 333) i Dodawanie ról..

5 Śledzenie działań i uwag związanych z możliwościami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261) i Dodawanie uwag (na stronie 170).

6 Przydzielanie możliwości parametrów własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu i Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).

7 Aktualizacja etapu sprzedaży możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Możliwości i prognozy — informacje podstawowe (na stronie 361).

8 Tworzenie powiązań partnerów i konkurentów związanych z możliwością. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości (na stronie 368).

9 Szacunki i prognozy dla możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Możliwości i prognozy — informacje podstawowe (na stronie 361).

Proces zarządzania podmiotami

Zarządzać podmiotami można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Przeglądanie pól podmiotu i informacji powiązanych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 329).

2 Tworzenie nowego rekordu podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

3 Definiowanie kluczowych osób kontaktowych i ról osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Osoby kontaktowe (na stronie 333) i Dodawanie ról..

4 Śledzenie działań i uwag związanych z podmiotem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261) i Dodawanie uwag (na stronie 170).

5 Przydzielanie podmiotowi własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu i Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).

6 Wiązanie partnerów i konkurentów z podmiotem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321).

7 Definiowanie relacji podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 316).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Dodawanie rekordów przychodu do podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów (na stronie 324).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Prognozowanie przychodów podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów (na stronie 324).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

10 Śledzenie środków trwałych podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie środków trwałych (na stronie 322).

Proces zarządzania osobami kontaktowymi

Zarządzać osobami kontaktowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Przeglądanie pól osoby kontaktowej i informacji powiązanych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 357).

2 Tworzenie nowego rekordu osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

3 Śledzenie działań i uwag związanych z osobą kontaktową. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261) i Dodawanie uwag (na stronie 170).

4 Przydzielanie osobie kontaktowej własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu i Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).

5 Wypełnianie ankiety zadowolenia klienta. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 184).

6 Definiowanie relacji między osobami kontaktowymi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi (na stronie 347).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

7 Dodawanie rekordów przychodu do osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych (na stronie 349).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Prognozowanie przychodu osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych (na stronie 349).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Śledzenie środków trwałych osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Śledzenie środków trwałych (na stronie 322).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Ustawianie norm. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zarządzanie normami (na stronie 395).

2 Prognozy dotyczące możliwości, podmiotów i osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Prognozy (na stronie 387).

3 Przeglądanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Przeglądanie prognoz (na stronie 389).

4 Aktualizowanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Odświeżanie prognoz (na stronie 391).

5 Przesyłanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Przesyłanie prognoz (na stronie 394).

Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Konfigurowanie kalendarza okresów obrotowych firmy. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

2 Określanie hierarchii prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie definicji prognozy.

3 Ustawianie norm dla użytkowników. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników.

4 Tworzenie definicji prognozy, w tym daty, typu, czasu trwania i uczestników. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie definicji prognozy.

Proces zarządzania kalendarzami i działaniami

Zarządzać kalendarzem i działaniami można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Przeglądanie bieżących umówionych spotkań z kalendarza. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209).

2 Tworzenie nowych umówionych spotkań i zadań. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie działań (na stronie 223).

3 Współużytkowanie kalendarza z innymi użytkownikami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie kalendarzy innych użytkowników (na stronie 252).

4 Śledzenie kluczowych zadań i zarządzanie nimi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209)

Namiary (aspekty związane ze sprzedażą)

Namiary odgrywają ważną rolę w procesie sprzedaży. Proces sprzedaży może się rozpocząć od utworzenia namiarów. Namiary przechodzą kolejne etapy od kwalifikacji do konwersji. Więcej informacji na temat procesu sprzedaży znajduje się pod hasłem Zarządzanie marketingiem (na stronie 267). Namiary można przekształcać w osoby kontaktowe, podmioty, rejestracje transakcji i możliwości. Po przekształceniu w możliwość lub rejestrację transakcji namiar staje się częścią procesu sprzedaży. W przypadku niektórych pól w rekordzie możliwości lub rejestracji transakcji wartości pobierane są z rekordu namiaru. Wartości te oparte są na odwzorowaniu namiarów poddanych konwersji podczas procesu sprzedaży.

Podmioty

Strony podmiotów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie podmiotów. *Podmioty* to na ogół firmy, z którymi dana firma prowadzi interesy, ale jako podmioty można również śledzić partnerów, konkurentów, firmy stowarzyszone itp.

Jeżeli rekordy podmiotu mają zasadniczy wpływ na zarządzanie danymi i ich wyświetlanie, należy wprowadzać możliwie dużo danych dotyczących podmiotu. Niektóre z tych danych, takie jak dane w polach "Region" czy "Branża", mogą być używane w raportach do klasyfikowania informacji. Podobnie, jeśli rekord — na przykład rekord możliwości — zostanie powiązany z rekordem podmiotu, w którym są wypełnione pola "Region" i "Branża", będzie można klasyfikować możliwości według tych wartości.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Zarządzanie podmiotami (na stronie 308)

Praca ze stroną startową "Podmiot"

Strona startowa "Podmiot" stanowi punkt wyjścia do zarządzania podmiotami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Podmiot". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu

Nowy podmiot tworzy się, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane podmioty". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola podmiotu (na stronie 329).

Praca z listami podmiotów

W sekcji "Listy podmiotów" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy podmiotów.

Lista podmiotów	Filtry
Wszystkie podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane alfabetycznie według nazwy podmiotu.
Wszystkie podmioty klienckie	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Klient"
Wszystkie podmioty konkurencyjne	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Konkurent"
Wszystkie podmioty partnerskie	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Partner"
Wszystkie podmioty potencjalnego klienta	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Potencjalny klient"
Ostatnio utworzone podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie podmioty z odniesieniem	Podmioty z zaznaczonym polem wyboru "Odniesienie"

Lista podmiotów	Filtry
Wszystkie czołowe podmioty	Wszystkie podmioty, których priorytet jest ustawiony na "Wysoki"
Moje podmioty	Podmioty zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych podmiotów

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane podmioty" są pokazywane podmioty ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Praca z zadaniami dotyczącymi podmiotów

W sekcji "Zadania dotyczące podmiotów" wyświetlane są zadania przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez bieżącego użytkownika lub jego menedżera. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć łącze "Temat".
- Aby przejrzeć dane podmiotu, z którym zadanie jest powiązane, należy kliknąć nazwę podmiotu.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów w celu analizy wydajności podmiotów

Na stronie startowej "Podmiot" widoczna może być co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Analiza podmiotów", która prezentuje kompleksową analizę sposobu dystrybucji podmiotów i zrealizowanych przychodów. Informacje o sposobie korzystania z sekcji "Analiza podmiotów" znajdują się pod hasłem Analizowanie wydajności podmiotów (zob. "Analiza efektywności podmiotu" na stronie 329).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Podmiot"

Jeśli przypisana użytkownikowi rola zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", może on dodać do swojej strony startowej "Podmiot" dodatkowe sekcje (zależne od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Podmiot").

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Podmiot"

1. Na stronie startowej "Podmiot" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej podmiotu" można dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami

Zarządzać podmiotami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Zmiana przydziału podmiotów (zob. "Zmiana przydziałów podmiotów" na stronie 309)
- Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu (na stronie 310)
- Wiązanie rekordów z podmiotami (na stronie 311)
- Wiązanie kont portfela (na stronie 314)
- Określanie podmiotów nadrzędnych (na stronie 315)
- Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów (na stronie 315)
- Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 316)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi (na stronie 317)
- Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321)
- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322)
- Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów (na stronie 324)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- Tworzenie umówionych spotkań dla wielu podmiotów (na stronie 327)
- Analiza efektywności podmiotu (na stronie 329)

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Integracja map", można także wykonać procedurę przeszukiwania otoczenia (zob. "Przeszukiwanie otoczenia" na stronie 433).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 184)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola podmiotu (na stronie 329)
- Praca ze stroną startową "Podmiot" (zob. "Praca ze stroną startową "Podmiot"" na stronie 306)
- Wyświetlanie obrazów na stronach szczegółów rekordów (na stronie 72)
- Praca z Oracle Social Network (zob. "Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network" na stronie 532)
- Raporty (na stronie 1011)
- Importowanie danych użytkownika

Zmiana przydziałów podmiotów

jeżeli pozwalają na to uprawnienia dostępu, użytkownik może zmienić przydział podmiotu ręcznie. W tym celu należy zmienić właściciela lub główny rejestr niestandardowy w rekordzie podmiotu.

UWAGA: W zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu "Podmiot" użytkownik może przydzielić rekord podmiotu do właściciela lub głównego rejestru niestandardowego. Nie można jednak przypisać rekordu podmiotu jednocześnie do właściciela i do głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów, a w odniesieniu do typu rekordu "Podmiot" ustawiony jest tryb własności użytkownika lub mieszany, można przydzielić podmiot do nowego właściciela. W tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału podmiotu" w zleceniu.

Aby zmienić przydział podmiotu, należy:

1. Wybrać podmiot, którego przydział ma zostać zmieniony.

   Informacje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Edycja podmiotu" wykonać jedną z następujących czynności:

   - W polu "Właściciel" lub "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać innego użytkownika lub rejestr w oknie "Wyszukiwanie".
   - Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału podmiotu", aby uruchomić menedżera przydziałów.

   UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

4. Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu

Podmiot może mieć wiele osób kontaktowych, ale jedna z nich musi być określona jako główna osoba kontaktowa dla danego podmiotu. Domyślnie pierwsza osoba kontaktowa dodana do konta jest główną osobą kontaktową, ale można zmienić to ustawienie.

Jak zmienić główną osobę kontaktową podmiotu

1. Wybrać podmiot.

   Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".

UWAGA: Jeżeli pole "Główna osoba kontaktowa" nie jest wyświetlane na stronie "Szczegóły podmiotu" i "Edycja konta", należy skontaktować się z administratorem firmy, aby dodał to pole do układu strony.

WSKAZÓWKA: Jeśli wbudowana funkcja edycji jest włączona dla danej firmy, można zmienić wbudowaną główną osobę kontaktową na stronie "Szczegóły podmiotu". Więcej informacji na temat wbudowanego edytowania jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

3 Na stronie "Edycja podmiotu" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" w polu "Główna osoba kontaktowa".

4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać nową główną osobę kontaktową.

UWAGA: Główną osobę kontaktową podmiotu można wybrać tylko spośród tych osób kontaktowych, które są już połączone z danym podmiotem. Ponadto jeśli pole "Lista osób kontaktowych podmiotu" jest wyświetlane w oknie wyszukiwania, można w nim wybierać tylko wartości z listy osób kontaktowych, która zawiera osoby już połączone z podmiotem. Do wyszukiwania osoby kontaktowej nie można wybrać innej listy.

5 Na stronie "Edycja podmiotu" nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Na stronie "Szczegóły podmiotu" w sekcji powiązanych informacji o osobach kontaktowych główna osoba kontaktowa podmiotu jest zawsze wyświetlana jako pierwsza na liście osób kontaktowych powiązanych z kontem. Dzieje się tak również wtedy, gdy w tej sekcji nie jest wyświetlane pole wyboru "Główna osoba kontaktowa". Jeśli użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę" w celu otwarcia pełnej listy powiązanych osób kontaktowych, podstawowa osoba kontaktowa może zostać wyświetlona jako pierwszy rekord na stronie listy nawet wtedy, gdy lista zostanie posortowana według pola takiego jak "Nazwisko" lub "Imię".

Pozycja głównej osoby kontaktowej na liście zależy od liczby rekordów na liście oraz od liczby rekordów wyświetlanych na stronie listy. Na przykład załóżmy, że z podmiotem jest powiązanych łącznie 180 osób kontaktowych, nazwisko głównej osoby kontaktowej podmiotu rozpoczyna się ostatnią literą alfabetu, a na stronie listy jest wyświetlanych 100 rekordów. W takim przypadku, gdy lista zostanie posortowana według pola "Nazwisko", główna osoba kontaktowa będzie wyświetlana jako pierwszy rekord na drugiej strony listy.

Wiązanie rekordów z podmiotami

Nowe rekordy utworzone za pomocą strony szczegółów, np. osoby kontaktowe i działania, można powiązać z rekordem podmiotu. Wiązanie tworzy wzajemne przypisania rekordów, więc użytkownik i inne osoby mające prawa dostępu do rekordu uzyskują pełny wgląd w informacje.

Nowe rekordy są dodawane do bazy danych w tym samym czasie, gdy są wiązane z wybranym podmiotem. Na przykład osoba kontaktowa tworzona za pośrednictwem strony "Szczegóły podmiotu" jest wiązana z podmiotem, a następnie wyświetlana na stronie "Osoby kontaktowe".

Rekord podmiotu zawiera informacje, które po związaniu z innym rekordem, są dziedziczone. Przykładowo w niektórych raportach możliwości rekordy są wyświetlane według regionu lub branży. Ponieważ dane regionu i branży nie należą do rekordów możliwości, system wyszukuje związane rekordy podmiotu, aby określić grupę, której składnikiem są możliwości. Dlatego, jeśli to możliwe, użytkownik chce związać rekordy z rekordem podmiotu.

Istnieje też możliwość związania innych użytkowników z rekordem podmiotu, aby mogli go wyświetlać. Na przykład w celu zawarcia transakcji handlowej może być konieczne udostępnienie rekordu podmiotu zespołowi

współpracowników. W zależności od przypisanej roli członek zespołu może mieć różne wymagania odnośnie dostępu do rekordu podmiotu, a także rekordów osoby kontaktowej i możliwości związanych z podmiotem.

Jak związać informacje z podmiotem

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Przewinąć stronę szczegółów podmiotu do odpowiedniej sekcji i odpowiednio związać rekordy.

UWAGA: Typ powiązanych informacji, jakie mogą być wyświetlane na stronie "Szczegóły podmiotu", zależy od administratora systemu informatycznego firmy. Użytkownik może zmieniać kolejność sekcji powiązanych informacji, do których ma dostęp, lub ukrywać te informacje, z których nie korzysta. Informacje na temat personalizacji układów strony szczegółów dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958).

W poniższej tabeli są wymienione niektóre typy rekordów, które można wiązać z podmiotem

Typ rekordu	Informacje
Możliwości	Aby powiązać nowe możliwości, należy nacisnąć przycisk "Nowa", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (na stronie 384).
Zlecenia SR	Aby powiązać nowe zlecenie SR, należy nacisnąć przycisk "Nowe", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola zlecenia SR (zob. "Pola zlecenia obsługi" na stronie 479).
Uwagi	Aby powiązać nową uwagę, proszę kliknąć łącze "Nowa", wprowadzić żądane informacje i zapisać rekord. **UWAGA:** Innym sposobem dodawania uwag jest kliknięcie na ikonie uwagi w górnym prawym rogu strony, jeśli ta funkcja jest włączona w firmie użytkownika. Więcej informacji o uwagach jest dostępnych pod hasłem Dodawanie uwag (na stronie 170).
Otwarte działania (umówione spotkania i zadania)	Aby powiązać nowe zadanie lub umówione spotkanie, proszę kliknąć łącze "Nowe zadanie" lub "Nowy termin". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (zob. "Pola działań" na stronie 261). Z podmiotem można związać kilka działań. Jeśli z działaniem jest związany czas, pojawia się ono na liście działań w kalendarzu. Użytkownicy mający uprawnienia do wyświetlania podmiotu mogą również przeglądać powiązane z podmiotem działania, w tym działania przypisane lub należące do innych osób.

Typ rekordu	Informacje
Osoby kontaktowe	Aby powiązać nową osobę kontaktową, należy kliknąć łącze "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 357). **WSKAZÓWKA:** Aby uniknąć zduplikowania rekordów osoby kontaktowej, można też kliknąć łącze "Dodaj", a następnie ikonę "Wyszukiwanie" obok kolumny "Nowa osoba kontaktowa". W oknie wyszukiwania należy wprowadzić imię, nazwisko i adres e-mail, a następnie kliknąć łącze "Wykonaj". Jeśli aplikacja nie znajdzie osoby kontaktowej, należy kliknąć łącze "Nowa", aby utworzyć rekord osoby kontaktowej. Jeśli wiadomo, że rekord osoby kontaktowej istnieje, należy kliknąć łącze "Dodaj", aby związać go z danym rekordem. Aby otworzyć stronę "Szczegóły osoby kontaktowej" w celu aktualizacji informacji o osobie kontaktowej, należ kliknąć łącze "Nazwa". Więcej informacji na temat wiązania osób kontaktowych z podmiotami można znaleźć pod hasłem Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi (na stronie 317)
Podmiot - zespół	Aby umożliwić innym pracownikom przeglądanie tego rekordu, proszę kliknąć łącze "Dodaj użytkowników". W oknie dodawania użytkownika zespołu ds. podmiotu proszę wybrać nazwisko pracownika i określić poziom dostępu. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).
Partnerzy podmiotu	Aby powiązać podmiot i śledzić go jako partner tego podmiotu, należy kliknąć łącze "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321).
Konkurenci podmiotu	Aby powiązać podmiot i śledzić je jako konkurent tego podmiotu, należy kliknąć łącze "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321).

Jak usunąć lub skasować powiązany rekord

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do odpowiedniej sekcji.

3 W wierszu, którego łącze ma zostać usunięte lub skasowane, z menu na poziomie rekordu wybrać pozycję "Usuń" lub "Skasuj".

- **Usuń.** Powoduje usunięcie powiązania rekordów bez usuwania któregokolwiek z nich.
- **Kasowanie.** Powoduje skasowanie powiązanego rekordu. Skasowany rekord jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322)

Wiązanie kont portfela

Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Konta portfela można powiązać z podmiotem za pomocą relacji typu "wielu do jednego". Inaczej mówiąc, można powiązać wiele kont portfela z jednym podmiotem, lecz każde konto portfela może być powiązane tylko z jednym podmiotem.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z portfelem nie są domyślnie pokazywane na stronie "Szczegóły konta". Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z portfelem. Następnie użytkownik lub administrator musi dodać te informacje do układu strony "Szczegóły konta". Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Jak powiązać podmiot podrzędny portfela

1 Wybrać podmiot nadrzędny.

Informacje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do informacji związanych z portfelem, po czym kliknąć na łączu "Nowe".

3 Wypełnić pola na wyświetlonej stronie "Edycja konta portfela".

Więcej informacji na temat kont portfela znajduje się pod hasłem Pola konta portfela (na stronie 844).

4 Zapisać rekord.

Określanie podmiotów nadrzędnych

Za pomocą relacji podmiot nadrzędny-podmiot podrzędny można określać hierarchie podmiotów, np. firmy, które są filiami innych firm. Najpierw należy utworzyć podmiot, który ma być nadrzędny, a następnie wybrać go jako podmiot nadrzędny dla podmiotu podrzędnego.

Jak określić podmiot nadrzędny

1. Wybrać podmiot podrzędny.

   Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".

   UWAGA: Jeśli dla firmy jest włączona funkcja edycji miejscowej, podmiot nadrzędny można określić miejscowo na stronie szczegółów podmiotu. Więcej informacji o edycji miejscowej jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

3. Na stronie "Edycja podmiotu" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok pola "Podmiot nadrzędny".

4. W oknie "Wyszukiwanie" wybrać podmiot nadrzędny.

5. Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Znajdowanie rekordów (na stronie 77)
- Pola podmiotu (na stronie 329)

Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów

Wyświetlane podmioty można ograniczyć, wybierając listę filtrowaną. Lista filtrowana prezentuje podzbiór podmiotów spełniających kryteria zapisane w ramach tej listy.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z ustanawianymi kryteriami. Można przejść do strony edycji podmiotu i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie takie, jakie są używane w aplikacji. W przeciwnym razie filtrowana lista może nie wykrywać właściwych rekordów. Alternatywnym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. Przy wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie dostępne wartości z rozwijanych list.

Jak otworzyć listę filtrowaną podmiotów

1. Kliknąć na karcie "Podmioty".

2. Z sekcji "Listy podmiotów" strony startowej "Podmiot" wybrać odpowiednią listę.

Opis domyślnych filtrowanych list podmiotów jest dostępny pod hasłem Praca ze stroną startową "Podmiot" (zob. "Praca ze stroną startową "Podmiot"" na stronie 306).

Jak utworzyć listę filtrowaną podmiotów

1. Kliknąć na karcie "Podmioty".
2. W sekcji "Listy podmiotów" strony startowej "Podmiot" kliknąć na łączu "Zarządzanie listami".
3. Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista".
4. Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola podmiotu (na stronie 329)
- Praca z listami działań (na stronie 228)
- Praca ze stroną startową "Podmiot" (zob. "Praca ze stroną startową "Podmiot"" na stronie 306)

Śledzenie relacji między podmiotami

Śledzenie relacji między podmiotami wymaga przechowywania informacji na stronach "Powiązanie podmiotu". Umożliwia to na przykład śledzenie inwestora lub relacji z podmiotami stowarzyszonymi tego podmiotu.

W tym celu należy najpierw powiązać podmiot, którego relacje mają być śledzone, z tym rekordem podmiotu. (Można powiązać dowolną liczbę podmiotów). Następnie zdefiniować relację i inne wymagane informacje.

UWAGA: Funkcja śledzenia relacji nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika. Aby włączyć w firmie śledzenie powiązań między podmiotami, rola administratora musi obejmować uprawnienie do zarządzania rozszerzonym dostępem do powiązań osoby kontaktowej i podmiotu, a administrator firmy musi włączyć uprawnienie "Rozszerzony dostęp do powiązań podmiotu" w przypadku użytkowników, którzy będą śledzić powiązania między podmiotami.

Administratorzy systemów firmy mogą tworzyć pola niestandardowe w celu przechowywania dodatkowych informacji dotyczących powiązań między podmiotami oraz dodawać te pola do układu strony edycji tego rodzaju powiązań. Użytkownicy posiadający dostęp do rekordów relacji podmiotu będą później mogli przeglądać i aktualizować informacje w polach niestandardowych.

Przed rozpoczęciem. Należy utworzyć rekord podmiotu każdej organizacji, która ma zostać powiązana z podmiotem. Ta funkcja może być niedostępna w niektórych wersjach aplikacji.

Jak śledzić relacje między podmiotami

1. Wybrać podmiot.

   Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem .Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Powiązania Podmiotu" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" właściwym dla istniejącego powiązania podmiotu.

3 Na stronie edycji powiązań podmiotu wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola służące do śledzenia informacji dotyczących relacji między podmiotami.

Pole	Komentarz
Powiązany podmiot	Nacisnąć ikonę wyszukiwania i wybrać podmiot, dla którego będą śledzone relacje i informacje. Jest to pole wymagane.
Rola	Wybrać opcję określającą powiązanie między podmiotami.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję określającą powiązanie odwrotne między podmiotami.
Data rozpoczęcia	Pole umożliwia rejestrowanie daty rozpoczęcia relacji między podmiotami. Domyślnie jest to data bieżąca.
Data zakończenia	Pole umożliwia rejestrowanie daty wygaśnięcia relacji między podmiotami.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi

Podmioty można powiązać z osobami kontaktowymi na kilka sposobów. Na stronie szczegółów podmiotu można powiązać istniejące osoby kontaktowe z podmiotem, a także utworzyć nowe osoby kontaktowe, które zostaną automatycznie powiązane z podmiotem. W podobny sposób na stronie szczegółów osoby kontaktowej można powiązać istniejące podmioty z osobą kontaktową, a także utworzyć nowe podmioty, które zostaną automatycznie powiązane z daną osobą.

Informacje dot. osoby kontaktowej podmiotu

Po powiązaniu podmiotu i osoby kontaktowej można przejrzeć dane osoby kontaktowej podmiotu na stronie ich edycji. Administratorzy firmy mogą tworzyć pola niestandardowe służące do przechowywania dodatkowych informacji o osobach kontaktowych podmiotu oraz dodawać te pola do układu strony edycji danych osoby kontaktowej podmiotu. Następnie użytkownicy posiadający dostęp do rekordu osoby kontaktowej podmiotu mogą przeglądać i aktualizować informacje zawarte w polach niestandardowych.

Administratorzy firmy tworzą pola niestandardowe osób kontaktowych podmiotu za pośrednictwem łącza "Pola osoby kontaktowej podmiotu", dostępnego w obu typach rekordu - "Podmiot" i "Osoba kontaktowa" - na stronach dostosowywania aplikacji Oracle CRM On Demand. Administratorzy firmy tworzą układy strony edycji

danych osoby kontaktowej podmiotu za pośrednictwem łącza "Układ strony osoby kontaktowej podmiotu", które jest również dostępne w obu typach rekordów: "Podmiot" i "Osoba kontaktowa". Więcej informacji na temat dodawania pól niestandardowych i tworzenia układów stron znajduje się pod hasłem Dostosowywanie aplikacji.

Główna osoba kontaktowa podmiotu - informacje

Z podmiotem można powiązać wiele osób kontaktowych, ale jedną z nich należy wskazać jako jego główną osobę kontaktową. Pierwsza osoba kontaktowa powiązana z podmiotem jest automatycznie wskazywana jako główna osoba kontaktowa, ale użytkownik może później wskazać inną osobę. Informacje na temat zmieniania głównej osoby kontaktowej podmiotu są dostępne pod hasłem Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu (na stronie 310).

Nazwisko głównej osoby kontaktowej jest wyświetlane w polu "Główna osoba kontaktowa" na stronie "Szczegóły podmiotu", jeśli to pole należy do układu tej strony. Ponadto na stronie "Szczegóły podmiotu" w sekcji informacji o powiązanych osobach kontaktowych w wierszu głównej osoby kontaktowej zaznaczone jest pole wyboru "Główna osoba kontaktowa" (jeśli to pole należy do układu strony). Administrator określa, czy pole "Główna osoba kontaktowa" i pole wyboru "Główna osoba kontaktowa" należą do układów stron.

Na stronie "Szczegóły podmiotu" w sekcji powiązanych informacji o osobach kontaktowych główna osoba kontaktowa podmiotu jest zawsze wyświetlana jako pierwsza na liście osób kontaktowych powiązanych z kontem. Dzieje się tak również wtedy, gdy w tej sekcji nie jest wyświetlane pole wyboru "Główna osoba kontaktowa". Jeśli użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę" w celu otwarcia pełnej listy powiązanych osób kontaktowych, podstawowa osoba kontaktowa może zostać wyświetlona jako pierwszy rekord na stronie listy nawet wtedy, gdy lista zostanie posortowana według pola takiego jak "Nazwisko" lub "Imię".

Pozycja głównej osoby kontaktowej na liście zależy od liczby rekordów na liście oraz od liczby rekordów wyświetlanych na stronie listy. Na przykład załóżmy, że z podmiotem jest powiązanych łącznie 180 osób kontaktowych, nazwisko głównej osoby kontaktowej podmiotu rozpoczyna się ostatnią literą alfabetu, a na stronie listy jest wyświetlanych 100 rekordów. W takim przypadku, gdy lista zostanie posortowana według pola "Nazwisko", główna osoba kontaktowa będzie wyświetlana jako pierwszy rekord na drugiej strony listy.

Role osób kontaktowych - informacje

Podczas tworzenia powiązania podmiotu i osoby kontaktowej można określić role, jakie osoba kontaktowa pełni w ramach podmiotu. Zarejestrowanie roli osoby kontaktowej w firmie jest konieczne do zrozumienia jej wpływu na decyzje zakupu podejmowane przez dany podmiot. Na przykład można śledzić następujące relacje osoby kontaktowej względem podmiotu: "Osoba zatwierdzająca", "Użytkownik i osoba oceniająca", "Użytkownik i osoba zatwierdzająca", "Użytkownik i osoba podejmująca decyzje", "Osoba oceniająca i osoba zatwierdzająca", "Osoba oceniająca i podejmująca decyzje" oraz "Nieznane".

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać osoby kontaktowe z podmiotem.

Aby powiązać osoby kontaktowe z podmiotem, należy:

1 Wybrać odpowiedni podmiot.

Więcej informacji dot. wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Aby utworzyć nową osobę kontaktową powiązaną z podmiotem, należy:

   a Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Nowa".

   b Na stronie "Edycja osoby kontaktowej" wprowadzić informacje dot. nowej osoby kontaktowej, a następnie zapisać zmiany.

      UWAGA: Niektóre pola na stronie "Edycja osoby kontaktowej" mogą zostać automatycznie wypełnione wartościami z rekordu podmiotu.

3 Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową z podmiotem, należy:

   a Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Dodaj".

   b Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać osobę kontaktową, która ma zostać powiązana z podmiotem.

      Na stronie listy osób kontaktowych możliwe jest powiązanie z podmiotem maksymalnie pięciu osób kontaktowych.

   c (Opcjonalne). W odniesieniu do każdej osoby kontaktowej wybrać opcję definiującą główną rolę osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

      UWAGA: Po powiązaniu osoby kontaktowej z podmiotem można dodać dodatkowe role osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

   d Zapisać dokonane zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać podmioty z osobą kontaktową.

Aby powiązać podmioty z osobą kontaktową, należy:

1 Wybrać odpowiednią osobę kontaktową.

   Więcej informacji dot. wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Aby utworzyć nowy podmiot powiązany z osobą kontaktową, należy:

   a Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", nacisnąć przycisk "Nowy".

   b Na stronie "Edycja podmiotu" wprowadzić informacje dot. nowego podmiotu, a następnie zapisać zmiany.

3 Aby powiązać istniejący podmiot z osobą kontaktową, należy:

   a Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", nacisnąć przycisk "Dodaj".

b. Na stronie "Dodawanie podmiotu" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać podmiot, który ma zostać powiązany z osobą kontaktową.

   Na stronie "Dodawanie podmiotu" można powiązać z osobą kontaktową maksymalnie pięć podmiotów.

c. (Opcjonalne). W odniesieniu do każdego podmiotu wybrać opcję definiującą główną rolę osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

   UWAGA: Po powiązaniu podmiotu z osobą kontaktową można dodać dodatkowe role osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

d. Zapisać dokonane zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób wyświetlania i aktualizacji szczegółów osoby kontaktowej podmiotu.

Aby wyświetlić i zaktualizować szczegóły osoby kontaktowej podmiotu, należy:

1. Wykonać jedną z następujących czynności:
   - Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", kliknąć łącze "Edycja" dot. osoby kontaktowej.
   - Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", kliknąć łącze "Edycja" dot. podmiotu.

   Na stronie edycji osoby kontaktowej podmiotu wyświetlane są szczegóły powiązanej osoby kontaktowej. W zależności od tego, jak administrator firmy skonfigurował układ strony, jej pola mogą być tylko do odczytu lub będzie możliwe dodawanie i zmiana informacji na stronie.

2. Zaktualizować odpowiednie informacje i zapisać zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób aktualizacji informacji dot. roli osoby kontaktowej podmiotu.

Aby zaktualizować informacje dot. roli osoby kontaktowej podmiotu, należy:

1. Wykonać jedną z następujących czynności:
   - Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", kliknąć łącze "Edycja ról" dot. osoby kontaktowej.
   - Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", kliknąć łącze "Edycja ról" dot. podmiotu.

   Na stronie "Role podmiotu" lub "Role osoby kontaktowej" zostaną wyświetlone dostępne i wybrane role osoby kontaktowej podmiotu.

2. Na stronie "Role podmiotu" lub "Role osoby kontaktowej", w sekcji "Dostępne", wybrać role osoby kontaktowej, a następnie użyć strzałki kierunkowej do przesuwania ról do sekcji "Wybrane".

3. Kolejność ról w sekcji "Wybrane" można zmieniać przy użyciu przycisków ze strzałkami w górę i w dół.

   Rola na szczycie listy jest rolą główną.

4 Zapisać dokonane zmiany.

Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów

W aplikacji Oracle CRM On Demand są dostępne obszary, w których można śledzić informacje o partnerach lub konkurentach swoich podmiotów. Można na przykład śledzić współpracujące firmy (partnerów) dla "Podmiotu XYZ" lub konkurentów firmy (partnerów) dla "Podmiotu XYZ".

W tym celu należy najpierw powiązać podmiot działający jako partner lub konkurent z rekordem podmiotu. Można powiązać dowolną liczbę partnerów i konkurentów. Następnie trzeba dodać do strony edycji partnera lub konkurenta podmiotu informacje na temat partnera lub podmiotu, takie jak ich silne lub słabe strony.

UWAGA: Podczas dodawania partnera lub konkurenta wybranego podmiotu tworzony jest rekord wzajemny. Jeśli na przykład jako partner podmiotu "Podmiot XYZ" zostanie dodany "Podmiot 123", to "Podmiot 123" automatycznie pojawia się na liście partnerów podmiotu "Podmiot XYZ".

Informacje o przekształcaniu istniejących podmiotów w podmioty partnerskie znajdują się pod hasłem Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie (na stronie 539).

Przed rozpoczęciem. Dla każdego partnera lub konkurenta, który ma być powiązany z podmiotem, musi zostać utworzony rekord podmiotu. Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

Jak śledzić informacje o partnerach i konkurentach podmiotów

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" przewinąć do sekcji "Konkurenci podmiotu" lub "Partnerzy podmiotu" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego partnera lub konkurenta.

3 Na stronach edycji partnera lub konkurenta podmiotu wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, służące do śledzenia informacji dotyczących partnera lub konkurenta.

Pole	Komentarz
Partner podmiotu	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot będący partnerem, którego informacje i powiązania mają być śledzone podczas prowadzenia działalności. Jest to pole wymagane.
Konkurent podmiotu	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot będący konkurentem, którego informacje i powiązania mają być śledzone podczas prowadzenia działalności. Jest to pole wymagane.

Pole	Komentarz
Rola	Wybrać opcję określającą powiązanie między podmiotami.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję określającą powiązanie odwrotne między podmiotami.
Data rozpoczęcia	Można użyć tego pola, aby zapisać datę początkową partnerstwa. Domyślnie jest to data bieżąca. Jest to pole wymagane.
Data zakończenia	Można użyć tego pola, aby zapisać datę wygaśnięcia partnerstwa.
Główna osoba kontaktowa	Najważniejsza osoba kontaktowa w przypadku powiązania z partnerem lub konkurentem.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie środków trwałych

Aby śledzić produkt sprzedany klientowi lub firmie, należy powiązać rekord produktu z podmiotem jako zasób. W tym temacie przedstawiono sposób tworzenia środka trwałego poprzez powiązanie produktu z podmiotem za pośrednictwem strony "Szczegóły podmiotu".

UWAGA: Środki trwałe można również tworzyć na stronie startowej "Środki trwałe" oraz na stronach "Lista środków trwałych" i "Szczegóły". W przypadku tworzenia środka trwałego za pośrednictwem strony startowej "Środki trwałe" lub na stronie "Lista środków trwałych" albo "Szczegóły", aby powiązać środek trwały z podmiotem, w polu "Podmiot" w rekordzie środka trwałego należy wybrać podmiot. Pole "Podmiot" nie jest wyświetlane w sposób domyślny na stronie "Edycja środka trwałego". Administrator musi je dodać do układu strony w typie rekordu "Środek trwały" dla roli użytkownika.

Jak powiązać rekord produktu z podmiotem jako zasób

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" przewinąć do sekcji "Aktywa" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć zasób, nacisnąć przycisk "Nowy".

  Użytkownik tworzący zasób staje się domyślnie jego właścicielem.

- Aby zaktualizować informacje o zasobie, kliknąć na łączu "Edytuj" obok istniejącego zasobu.

3 Na stronie "Edycja zasobu" wprowadzić wymagane informacje.

UWAGA:W przypadku korzystania z branżowych wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, środki trwałe mogą być wymieniane pod różnymi nagłówkami. Na przykład w Oracle CRM On Demand Automotive Edition środki trwałe są wymieniane jako *pojazdy*.

W poniższej tabeli są opisane niektóre pola śledzenia informacji o zasobach. W przypadku korzystania z branżowych wersji aplikacji Oracle CRM On Demand mogą być widoczne dodatkowe pola.

Pole	Opis
Środki trwałe - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Produkt dostarczony do klienta. Po powiązaniu rekordu produktu pola te są kopiowane z definicji produktu: "Kategoria produktu", "Część #", "Typ" i "Status".
Nr seryjny	Numer seryjny środka trwałego. Jeśli wprowadzono numer seryjny środka trwałego, na listach środków trwałych, a także na innych stronach zawierających numer seryjny środka trwałego, można otworzyć rekord środka trwałego, drążąc numer seryjny. Jeśli nie wprowadzono numeru seryjnego środka trwałego, nie można otworzyć rekordu środka trwałego poprzez drążenie listy środków trwałych, chyba że na liście wyświetlone jest pole "Tytuł". **UWAGA:** Jeśli w rekordzie środka trwałego wprowadzono numer seryjny, numer ten będzie używany jako tytuł środka trwałego. W przeciwnym razie używana będzie nazwa produktu. W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane środki trwałe" na stronie startowej środków trwałych, a także na innych stronach zawierających tytuł środka trwałego, można otworzyć rekord środka trwałego, drążąc tytuł danego środka.
Cena zakupu	Cena zapłacona za produkt.
Ilość	Ilość zakupionych jednostek produktu.
Data wysyłki	Domyślnie jest to bieżąca data.
Kategoria produktu	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Nr katalogowy	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Typ	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Status operacyjny	Domyślnymi wartościami są "Nieaktywne", "Aktywne", "Bezczynne", "W górę", "Ograniczone użycie", "Obsługa", "W dół" i "Krytyczne - w dół".
Gwarancja	Okres obowiązywania gwarancji.
Kontrakt	Typ kontraktu, taki jak "Brąz", "Złoto", "Platyna" i "Srebro".
Waluta	Waluta odnosząca się do "Ceny zakupu". Można wybrać inną walutę, aby przekształcić cenę na inną walutę, jeżeli administrator firmowy skonfigurował tę funkcję.
Data powiadomienia	Data, która pojawia się w rekordzie zadania. W przypadku wprowadzenia "Daty powiadomienia" w rekordzie zasobu, zadanie jest tworzone przy zapisywaniu tego rekordu zasobu. Zadanie pojawia się jako "Zasób o nazwie Nazwa wymaga powiązania" na "Mojej stronie startowej", "Stronie startowej Podmiot" i w "Kalendarzu".

Pole	Opis
	WSKAZÓWKA: Ustawienie daty umożliwia określenie czasu dla przyszłych zadań dotyczących danego środka trwałego, takich jak powiadomienia o wygaśnięciu kontraktu czy gwarancji. **UWAGA:** Funkcja automatycznego tworzenia zadania jest aktywna tylko po wprowadzeniu daty powiadomienia w rekordzie środka trwałego, który jest powiązany z podmiotem.
Typ środka trwałego	Typ środka trwałego. **UWAGA:** W standardowej aplikacji środki trwałe są uwzględnione na listach kont portfela w Oracle CRM On Demand. Jeśli jednak administrator zaznaczy w profilu firmy pole wyboru "Wykluczenie rekordów środków trwałych/pojazdów z kont portfela", na listach kont portfela zostaną uwzględnione tylko środki trwałe, które w polu "Typ środka trwałego" mają wartość "Portfel".
Informacje dodatkowe	
Opis	Dodatkowe informacje o zasobie. Limit 250 znaków.

Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów

Przed rozpoczęciem. Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Istnieje możliwość śledzenia informacji o przychodach osiąganych z poszczególnych podmiotów użytkownika, na podstawie których firma może prognozować przychód z podmiotu. W tym celu użytkownik musi dodać rekordy przychodów do podmiotów.

Dodanie rekordów przychodów do podmiotów umożliwia:

- Śledzenie produktów, kategorii produktów lub prognozowanych przychodów dla każdego podmiotu
- Oparcie prognoz firmy na przychodzie z podmiotu

Jeśli firma opiera prognozy na podmiotach, tylko rekordy spełniające poniższe kryteria są uwzględniane w prognozie:

- Rekord przychodu z podmiotu musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte".
- Rekord przychodu z podmiotu musi mieć zaznaczone pole "Prognoza".
- Rekord przychodu nie może być powiązany z możliwością.

Przed rozpoczęciem. Należy uzyskać od firmy informację, jaka metoda prognozowania ma być stosowana. Prognozowanie przychodów może dotyczyć dowolnego z następujących elementów: przychodu z możliwości, ilości produktu możliwości i przychodu z produktu możliwości, przychodu z podmiotu lub przychodu z osoby kontaktowej. Od stosowanej w firmie metody prognozowania zależy, które pola muszą być wypełniane podczas dodawania rekordów przychodów do podmiotów.

Jak dodać przychód do podmiotów

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Przychody" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać rekord przychodu, kliknąć na łączu "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o przychodzie, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego rekordu przychodu.

3 Na stronie "Edycja przychodu" wypełnić odpowiednie pola.

UWAGA: Jeśli przychód z podmiotu nie jest wykorzystywany w prognozach firmy, najlepiej pozostawić puste pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód".

4 Zapisać rekord.

Pola przychodu

W poniższej tabeli opisano pola dotyczące przychodu. Administrator firmy może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, aby pola widoczne na ekranie różniły się od wymienionych w tej tabeli.

UWAGA: Prognozowanie przychodów z podmiotów i osób kontaktowych wymaga włączenia funkcji prognoz zarówno dla podmiotów, jak i osób kontaktowych. Konieczne jest skonfigurowanie tej funkcji dla firmy. Dodatkowych informacji może udzielić administrator firmy.

OSTRZEŻENIE: Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodach z podmiotów lub osób kontaktowych, wprowadzane przez użytkownika informacje o przychodach mogą mieć wpływ na obliczenia.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Data rozpoczęcia/zamknięcia	Dla podmiotu lub osoby kontaktowej — data zamknięcia oczekiwanego przychodu. Dla przychodu cyklicznego — data rozpoczęcia. W przypadku przychodu cyklicznego z datą zamknięcia kończącą ostatni dzień miesiąca i datą rozpoczęcia w środku miesiąca należy dodać jeden rekord na pełną cenę cykliczną i drugi na zamówienie proporcjonalne. Na przykład: Dostawa artykułów jednorazowego użytku dla firmy lub klienta rozpoczyna się 15 maja. Następne dostawy tych artykułów, o wartości po 500 USD każda, będą następowały w końcu każdego miesiąca, aż do końca roku. Dla zamówienia w środku miesiąca należy dodać rekord z następującymi wartościami: Przychód = 250 USD Ilość = 1 Dla zmówienia cyklicznego należy dodać drugi rekord z następującymi wartościami: Przychód = 500 USD Ilość = 1

Pole	Opis
	Częstotliwość = Co miesiąc Liczba okresów = 7 (od czerwca do grudnia).
Nazwa produktu	Mogą być wybierane tylko produkty oznaczone jako "Zamawialne" przez administratora firmy.
Kategoria produktu	Kategoria produktu.
Nr katalogowy	Numer przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Prognoza	Wskaźnik uwzględniania tego produktu w podsumowaniach prognoz.
Typ	Wartości domyślne to: "Rzeczywiste", "Wysłane", "Zafakturowane", "Zaksięgowane", "Planowane" i "Norma". **UWAGA:** Ustawiony typ dotyczy rekordu przychodu. Na tej stronie może być wyświetlane również pole innego typu (pole tylko do odczytu), wypełniane informacjami o produkcie.
Status	Jeśli firma oblicza prognozy dotyczące podmiotów lub osób kontaktowych, użytkownik musi ustawić status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte" dla rekordu, który ma być uwzględniony w prognozach. **UWAGA:** Ustawiony status dotyczy rekordu przychodu. Na tej stronie może być wyświetlane również pole innego statusu (pole tylko do odczytu), wypełniane informacjami o produkcie.
Ilość	Liczba jednostek zamawianych przez klienta. Dla produktu powtarzanego należy podać ilość produktów w powtarzanym okresie. Na przykład, jeśli każdego miesiąca jest wysyłanych 10 wkładów do drukarek, to należy tu wpisać 10.
Przychód	Iloczyn ilości i ceny. Przychód nie może być zastępowany. Jeśli zaznaczone jest pole wyboru "Prognoza", ta kwota przychodu jest uwzględniana w prognozach podsumowań obliczanych w firmie. **WSKAZÓWKA:** Aby prognozować określoną wartość przychodu, niezależnego od produktu lub kategorii produktu, należy ustawić ilość 1 i cenę równą wartości

Pole	Opis
	przychodu.
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 16 350 znaków.
Przychody cykliczne - informacje	
Częstotliwość	Wskazuje częstotliwość produktu cyklicznego. Termin *co dwa tygodnie* oznacza raz na dwa tygodnie. Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Liczba okresów".
Liczba okresów	Liczba okresów produktu cyklicznego. Powtarzany przychód może obejmować maksymalnie 260 okresów. Długość czasu obejmuje łączną liczbę okresów, różną w zależności od wybranej częstotliwości (w polu "Częstotliwość"). Na przykład, jeśli powtarzany przychód jest przychodem cotygodniowym, to można śledzić przychód przez maksymalnie pięć lat. **UWAGA:** Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Częstotliwość".
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Osoba przydzielona do tego rekordu przychodu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy podmiotów, osób kontaktowych i możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami. Instrukcje są zawarte pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).

Tworzenie umówionych spotkań dla wielu podmiotów

Mona utworzyć umówione spotkanie dla maksymalnie 25 podmiotów jednocześnie, używając funkcji masowego tworzenia umówionych spotkań w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Własność umówionych spotkań - informacje

W polu "Właściciel" odnoszącym się do każdego umówionego spotkania na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" domyślnie pokazywane jest nazwisko użytkownika. W zależności od potrzeb

można wybrać różnych właścicieli dla każdego z umówionych spotkań albo wyczyścić wartość w polu "Właściciel". Własność tworzonych umówionych spotkań jest określana w poniższy sposób:

- Jeśli typ rekordu "Działanie" skonfigurowano w trybie użytkownika, użytkownik wybrany w polu "Właściciel" dla umówionego spotkania na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" będzie właścicielem umówionego spotkania.

  UWAGA: W przypadku gdy nazwisko w polu "Właściciel" dla spotkania na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" zostało wyczyszczone i nie wskazano innego użytkownika, domyślnie właścicielem umówionego spotkania zostanie użytkownik, który je utworzył, chyba że pole "ID właściciela" jest skonfigurowane jako wymagane dla typu rekordu "Działanie". Jeśli to pole jest skonfigurowane jako wymagane w tym typie rekordu, a pole "Właściciel" na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" jest puste, utworzenie spotkania nie będzie możliwe.

- Jeśli typ rekordu "Działanie" skonfigurowano w trybie mieszanym, pole "Właściciel" dla umówionego spotkania na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" można wypełnić lub pozostawić puste, z następującym skutkiem:

  - Jeśli pole zostało wypełnione, wybrany użytkownik stanie się właścicielem spotkania.
  - Jeśli pole nie zostało wypełnione, pole "Właściciel" w umówionym spotkaniu będzie puste. Jednak przy pierwszej edycji umówionego spotkania użytkownik dokonujący edycji może zostać poproszony o wypełnienie pola "Właściciel" lub pola "Rejestr", w zależności od sposobu, w jaki pola te zostały skonfigurowane przez administratora.

- Jeśli typ rekordu "Działanie" skonfigurowano w trybie rejestru, pole "Właściciel" dla umówionego spotkania na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" musi być puste, co oznacza, że należy wyczyścić jego wartość. Ponadto, aby pomyślnie utworzyć umówione spotkanie, musi zostać spełniony co najmniej jeden z poniższych warunków:

  - Niestandardowy rejestr musi zostać wybrany jako domyślny rejestr dla typu rekordu "Działanie" w rekordzie użytkownika.
  - Niestandardowy rejestr musi zostać wybrany jako domyślny rejestr w rekordzie użytkownika.

  Po utworzeniu umówionego spotkania, pola "Właściciel" i "Rejestr" w umówionym spotkaniu będą puste. Jednak przy pierwszej edycji umówionego spotkania użytkownik dokonujący edycji zostanie poproszony o wypełnienie pola "Rejestr", ponieważ jest to wymagane pole w przypadku, gdy typ rekordu "Działanie" jest konfigurowany w trybie rejestru.

Aby utworzyć umówione spotkanie jednocześnie dla wielu podmiotów, należy użyć następującej procedury.

Aby utworzyć umówione spotkanie jednocześnie dla wielu podmiotów, należy:

1. Zgodnie z potrzebami utworzyć listę podmiotów lub przefiltrować istniejącą listę w taki sposób, by pokazać podmioty, dla których ma zostać utworzone umówione spotkanie.
2. Jeśli lista składa się z ponad 25 rekordów, zmienić wartość w polu "Liczba wyświetlanych rekordów" na dole strony listy podmiotów na 25.
3. Na stronie "Lista podmiotów" kliknąć "Menu" i wybrać opcję "Masowe tworzenie umówionych spotkań".
4. Na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań" zaktualizować informacje dla każdego umówionego spotkania zgodnie z potrzebami.

Po otwarciu tej strony w polach na stronie będą pokazywane poniższe wartości:

- **Godzina rozpoczęcia.** Data i godzina rozpoczęcia zostaną domyślnie ustawione na godzinę 12:00 w bieżącej dacie.
- **Godzina zakończenia.** Data i godzina zakończenia zostaną ustawione na 60 minut po dacie i godzinie rozpoczęcia.
- **Temat.** W tym polu zostanie wyświetlony tekst "Umówione spotkanie" wraz z nazwą podmiotu.
- **Właściciel.** W tym polu zostanie pokazane nazwisko użytkownika.
- **Nazwa podmiotu.** W tym polu zostanie pokazana nazwa podmiotu.

5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

UWAGA: Jeśli nie będzie można pomyślnie utworzyć spotkania dla dowolnego z podmiotów wymienionych na stronie "Podmiot - masowe tworzenie umówionych spotkań", żadne ze spotkań nie zostanie zapisane i zostanie wyświetlony komunikat o błędzie.

6 Aby utworzyć umówione spotkanie dla dodatkowych podmiotów z listy, należy wyświetlić następną stronę listy i powtórzyć procedurę zgodnie z potrzebami.

Po utworzeniu umówionych spotkań, każde ze spotkań będzie dostępne jako powiązana pozycja w sekcji informacji powiązanych "Otwarte działania" na stronie szczegółów odpowiedniego podmiotu. Można edytować umówione spotkanie, aby zaktualizować jego szczegóły w taki sam sposób, w jaki dokonuje się edycji innych umówionych spotkań.

Analiza efektywności podmiotu

W sekcji "Analiza podmiotów" na stronie startowej "Podmiot" dostępne są analizy rozkładu podmiotów i zrealizowanych przychodów. Można tu zidentyfikować najbardziej i najmniej efektywnych klientów, a także nowe segmenty rynku.

W tej sekcji strony startowej "Podmiot" można umieścić wskaźnik myszy na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzenia szczegółowego raportu lub — korzystając z rozwijanych list — zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Pola podmiotu

Strona "Podmiot - edycja" umożliwia dodanie podmiotu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego podmiotu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla podmiotu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące podmiotu można także edytować na stronach "Lista podmiotów" i "Szczegóły podmiotu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Rekordy podmiotu mają zasadniczy wpływ na zarządzanie danymi i ich wyświetlanie. Dlatego należy wprowadzać możliwie dużo danych dotyczących podmiotu. Niektóre z tych danych, takie jak "Region" czy

"Branża", mogą być używane w raportach do klasyfikowania informacji. Podobnie, jeśli rekord - na przykład rekord możliwości - zostanie powiązany z rekordem podmiotu, w którym są wypełnione pola "Region" i "Branża", to będzie można klasyfikować możliwości według tych wartości.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Podmiot - informacje kluczowe	
Nazwa podmiotu	Nazwa podmiotu. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Lokalizacja	Typ obiektu wykorzystywanego w tym miejscu przez podmiot, na przykład "Centrala".
Podmiot nadrzędny	Przedsiębiorstwo, którego firmą zależną jest dany podmiot.
Serwis internetowy	Adres URL internetowego serwisu podmiotu.
Podmiot - informacje handlowe	
Typ podmiotu	Powiązanie podmiotu z firmą bieżącego użytkownika, na przykład: "Potencjalny klient", "Klient", "Partner" lub "Konkurent". **Uwaga:** Podmioty określone jak "Partner" lub "Konkurent" pojawiają się na listach "Wszystkie podmioty partnerskie" lub "Wszystkie podmioty konkurencyjne" dostępnych ze strony startowej "Podmiot". Podmioty te są także dołączane do listy podmiotów, które można wiązać z innymi podmiotami lub możliwościami ze strony szczegółów podmiotu lub szczegółów możliwości. W tym miejscu można dokładnie zdefiniować rolę, jaką podmiot odgrywa (taką jak "Odsprzedawca", "Dostawca" lub "Partner") i śledzić informacje o partnerach i konkurentach dla każdego podmiotu bądź każdej możliwości.
Priorytet	Priorytet podmiotu, na przykład: Wysoki, Średni lub Niski.
Branża	Typ branży podmiotu, na przykład: Produkcja, Zaawansowane technologie, Usługi finansowe, Sprzedaż detaliczna, Motoryzacja, Farmaceutyka, Telekomunikacja, Energetyka, Usługi lub Inne. Chcąc wyświetlać w raporcie informacje np. dotyczące możliwości według branży, należy wybrać dla podmiotu branżę, a następnie powiązać rekord możliwości z rekordem podmiotu.
Spółka akcyjna	Sygnalizacja, że firma jest spółką akcyjną.
Region	Region, do którego podmiot jest zaliczany w firmie bieżącego użytkownika. Chcąc wyświetlać w raporcie informacje np. dotyczące możliwości według regionu, należy wybrać dla podmiotu region, a następnie powiązać rekord możliwości z rekordem podmiotu.
Status	Status podmiotu. To pole umożliwia rejestrowanie statusu podmiotu. Domyślnie

Pole	Opis
	podano kilka wartości próbnych, ale administrator firmy może dodać nowe lub zmienić istniejące, tak aby odpowiadały potrzebom biznesowym przedsiębiorstwa.
Data ostatniej wizyty	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Kod HIN (Health Industry Number). Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Typ wpływów	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Częstotliwość wizyt	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ten podmiot został wygenerowany. Jeśli podmiot został utworzony wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli podmiot jest tworzony przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Roczne przychody	Kwota przychodów rocznych firmy.
Segment rynku	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencjał rynkowy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Przychód OPR	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Udział w rynku	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Odniesienie	Sygnalizacja, że podmiot może być używany jako punkt odniesienia dla potencjalnych klientów lub w kontaktach przedstawicieli handlowych.
Odniesienie od	Data określająca, kiedy podmiot stał się punktem odniesienia.
Partner podmiotu	Sygnalizacja, że jest to podmiot partnerski.
Liczba lekarzy	Liczba lekarzy pracujących w zakładzie opieki zdrowotnej, takim jak szpital czy klinika. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasa	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informacje dodatkowe	
Adresy płatnika i odbiorcy	Wybór kraju decyduje o etykietach pozostałych pól adresowych, zgodnie z konwencją adresową w danym kraju. W celu dostosowania nazw pól może nastąpić odświeżenie strony. Jeśli użytkownik doda osobę kontaktową i powiąże ją z tym podmiotem, to adres płatnika zostanie skopiowany z rekordu podmiotu do sekcji adresu podmiotu tej osoby kontaktowej. **UWAGA:** Jeżeli w firmie zostaną skonfigurowane współużytkowane adresy, adresy płatnika i odbiorcy będą miały status "tylko do odczytu", a pola adresu ulegną

Pole	Opis
	zmianie tak, aby spełniać wymagania dotyczące adresów współużytkowanych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.
Właściciel	Alias właściciela rekordu podmiotu. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Aby zmienić przydział własności rekordu podmiotu, użytkownik musi posiadać uprawnienia dostępu typu "Odczyt/edycja" w odniesieniu do rekordu. **UWAGA:** Jeśli w firmie jest włączone grupowe prawo własności i nowy właściciel podmiotu jest członkiem innej grupy, nastąpi automatyczna zmiana członków grupy. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika. Rekordy podmiotu mogą być współużytkowane z innymi użytkownikami przy użyciu strony "Podmiot - zespół". Więcej informacji na temat współużytkowania rekordów z innymi użytkownikami można znaleźć pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Zmiana przydziału podmiotu	Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego podmiotu. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału podmiotów, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie podmiotu, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53). **UWAGA:** Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. W przypadku podmiotów na czas przetwarzania ma również wpływ liczba członków zespołu oraz liczba osób kontaktowych i możliwości powiązanych z rekordem. Nazwa właściciela ulega

Pole	Opis
	zmianie z chwilą zmiany przydziału rekordu.
Terytorium	Terytorium, do którego ten podmiot należy.
Opis	Dodatkowe informacje o podmiocie. Limit 16 350 znaków.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Zarządzanie podmiotami (na stronie 308)

Osoby kontaktowe

Użyć strony "Osoba kontaktowa" do utworzenia, zaktualizowania i śledzenia osób kontaktowych. *Osoby kontaktowe* są osobami, z którymi firma aktualnie prowadzi interesy lub ma zamiar prowadzić w przyszłości. Osoby te mogą być pracownikami innych firm, niezależnymi konsultantami, dostawcami lub osobistymi znajomymi. Osoba kontaktowa jest powiązana głównie z podmiotem i często rekord podmiotu zawiera łącza do informacji o kilku różnych osobach kontaktowych w firmie.

W aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition osoba kontaktowa jest często definiowana jako klient, aby zapewnić działanie funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Wyznaczenie osoby kontaktowej jako klienta wskazuje, że jest to osoba kontaktowa, z którą firma utrzymuje relację długookresową. Dzięki temu można monitorować zmiany w sytuacji klienta i identyfikować możliwości sprzedaży typu "Cross sell" dotyczącej dodatkowych produktów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Zarządzanie osobami kontaktowymi (na stronie 336)

Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"

Strona startowa "Osoby kontaktowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania osobami kontaktowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Osoby kontaktowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie osoby kontaktowej

Osobę kontaktową tworzy się, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane osoby kontaktowe". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola osoby kontaktowej (na stronie 357).

Praca z listami osób kontaktowych

W sekcji "Listy osób kontaktowych" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy osób kontaktowych.

Lista osób kontaktowych	Filtry
Wszystkie osoby kontaktowe	Brak filtra. Na tej liście wyświetlane są wszystkie rekordy widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Wszystkie osoby kontaktowe klienta	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Typ" wybrano wartość "Klient".
Ulubione osoby kontaktowe	Ta lista zawiera wszystkie rekordy osób kontaktowych, które zostały dodane do ulubionych rekordów. Informacje na temat listy "Ulubione osoby kontaktowe" można znaleźć pod hasłem Lista "Ulubione osoby kontaktowe" - informacje (na stronie 345).
Osoby kontaktowe użytkownika	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika.
Moje ostatnio utworzone osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone osoby kontaktowe	Wszystkie osoby kontaktowe, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe	Wszystkie osoby kontaktowe, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych osób kontaktowych

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane osoby kontaktowe" są pokazywane osoby kontaktowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Wyświetlanie ulubionych osób kontaktowych

Sekcja "Ulubione osoby kontaktowe" zawiera nazwy maksymalnie 10 osób kontaktowych, które zostały dodane do ulubionych rekordów. Kolejność osób kontaktowych w sekcji "Ulubione osoby kontaktowe" jest określona przez datę dodania osób kontaktowych do ulubionych rekordów, a nie przez datę utworzenia rekordów. Osoby kontaktowe są wyświetlane w kolejności malejącej według daty, a osoba kontaktowa, która została dodana jako ostatnia do ulubionych rekordów znajduje się na górze listy. W sekcji "Ulubione osoby kontaktowe" można otworzyć pełną listę ulubionych osób kontaktowych klikając opcję "Pokazywanie pełnej listy". Informacje na temat listy "Ulubione osoby kontaktowe" można znaleźć pod hasłem Lista ulubionych osób kontaktowych - informacje (zob. "Lista "Ulubione osoby kontaktowe" - informacje" na stronie 345).

Praca z zadaniami dotyczącymi osób kontaktowych

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące osób kontaktowych" wyświetlane są przypisane do użytkownika zadania, posortowane według terminu realizacji i priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez bieżącego użytkownika lub jego menedżera. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć łącze "Temat".
- Aby przejrzeć dane osoby kontaktowej, z którą zadanie jest powiązane, należy kliknąć jej nazwę.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Używanie raportów do analizowania osób kontaktowych

Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" może być widoczna co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu", która umożliwia analizę osób kontaktowych według kryteriów związanych z podmiotem, takich jak region, województwo/gmina czy branża. Informacje o korzystaniu z sekcji "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu" znajdują się pod hasłem Analizowanie osób kontaktowych (zob. "Analiza osób kontaktowych" na stronie 351).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Osoby kontaktowe"

Jeśli przypisana użytkownikowi rola zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe" może on dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji, zależnie od tego, które sekcje udostępnił do wyświetlenia administrator.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe"

1. Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Osoby kontaktowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie osobami kontaktowymi

Zarządzać osobami kontaktowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- Importowanie osób kontaktowych (na stronie 337)
- Importowanie plików vCard (na stronie 344)
- Zapisywanie danych osób kontaktowych w formie plików vCard (na stronie 345)
- Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem (na stronie 347)
- Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi (na stronie 347)
- Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi (na stronie 317)
- Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych (na stronie 349)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- Dodawanie rekomendacji (na stronie 350)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej (na stronie 350)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- Analiza osób kontaktowych (na stronie 351)
- Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów (na stronie 351)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych (na stronie 352)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234)

  UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- Blokowanie osób kontaktowych (na stronie 353)
- Wysyłanie marketingowych wiadomości e-mail przy użyciu aplikacji Oracle Eloqua Engage (na stronie 355)

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Integracja map", można także wykonać procedurę przeszukiwania otoczenia (zob. "Przeszukiwanie otoczenia" na stronie 433).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 184)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Lista "Ulubione osoby kontaktowe" - informacje (na stronie 345)
- Wyświetlanie obrazów na stronach szczegółów rekordów (na stronie 72)

Importowanie osób kontaktowych

Użytkownik bez uprawnień administratora może zaimportować jednorazowo do aplikacji Oracle CRM On Demand do 2000 osób kontaktowych z pliku rozdzielanego przecinkami (.csv).

Podczas importowania osób kontaktowych określa się, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand ma traktować zduplikowane rekordy.

Na stronie "Narzędzia importu i eksportu" są dostępne różne narzędzia, stanowiące rozszerzenie programów wspomagających import i eksport w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Asystent importu.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Asystent importu.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand.
- **Usługi internetowe Oracle.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Integracja usług internetowych.

Więcej informacji o wybieraniu odpowiedniej metody importu znajduje się w artykule o identyfikatorze 1801156.1 dostępnym w ramach asysty technicznej Oracle. Więcej informacji o importowaniu i eksportowaniu w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Narzędzia importu i eksportu.

Można także importować poszczególne osoby kontaktowe, importując pliki vCard. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pliki vCard - informacje (na stronie 342).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą importować jednorazowo do 30 000 rekordów osób kontaktowych, przy maksymalnej wielkości pliku 20 MB.

Przed rozpoczęciem:

- Jeśli w firmie osoby kontaktowe importuje kilka osób, należy skoordynować ich działania w celu zminimalizowania duplikowania rekordów.
- Należy odpowiednio przygotować plik do importu, tak aby obejmował wszystkie potrzebne dane. Plik danych powinien zawierać przynajmniej wszystkie wymagane pola. Administrator może także skonfigurować pole w taki sposób, by było warunkowo wymagane, co oznacza, że nie będzie domyślnie wymagane, ale stanie się wymagane, jeśli dane w innych polach w rekordzie spełnią określone kryteria. Jeśli pole stanie się wymagane w wyniku spełnienia zdefiniowanego warunku, a plik importu nie zawiera wartości warunkowo wymaganego pola, rekord zostanie odrzucony. Aby określić czy dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" występują jakiekolwiek warunkowo wymagane pola, należy skontaktować się z administratorem.

OSTRZEŻENIE: Nie można cofnąć importu rekordów ani nie można ich masowo kasować. Dlatego, w celu uniknięcia późniejszego czyszczenia danych, dobrze jest przećwiczyć procedurę importu z plikiem 5-10 rekordów. Jeśli firma importuje duże liczby rekordów, można wziąć udział w sesji szkoleniowej dotyczącej importowania danych. Więcej informacji o tych zasobach można uzyskać, klikając łącze globalne "Szkolenia i asysta", dostępne w górnej części każdej strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak zaimportować osoby kontaktowe

1. Kliknąć kartę "Osoby kontaktowe".
2. Na pasku tytułu "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Importuj".

   UWAGA: Jeśli sekcja "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nie jest widoczna na stronie startowej "Osoby kontaktowe", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" do układu swojej strony.

3. Na stronie "Dane i narzędzia integracji", w sekcji "Narzędzia importu i eksportu - osobiste" nacisnąć przycisk "Importuj osoby kontaktowe".

   Zostanie uruchomiony asystent importu.

4 W kroku 1 asystenta importu:

a Wybrać, w jaki sposób asystent importu ma rozpoznawać zgodne rekordy.

Asystent importu korzysta z zewnętrznego unikatowego ID będącego polem unikatowego ID zewnętrznego importowanego z innego systemu. Asystent importu korzysta także z pól predefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o definiowaniu zduplikowanych rekordów są dostępne pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne - informacje.

b Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy w aplikacji Oracle CRM On Demand znaleziony zostanie zduplikowany unikatowy identyfikator rekordu. Można wybrać: nieimportowanie zduplikowanych rekordów, zastępowanie istniejących rekordów lub tworzenie dodatkowych rekordów.

c Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy unikatowy identyfikator importowanego rekordu nie jest zgodny z rekordem już istniejącym w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Jeśli w poprzednim punkcie zostały wybrane opcje "Zastępuj rekordy" i "Nie twórz nowego rekordu", rekord będzie aktualizowany.

d Ustalić, czy asystent importu powinien utworzyć w pliku danych nowy rekord dla brakujących powiązań (powiązanych rekordów).

e Wybrać format daty/godziny używany w pliku CSV.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych.

f Upewnić się, że jest wybrane odpowiednie kodowanie plików, np. "Zachodnie".

UWAGA: Tego ustawienia nie należy zmieniać, jeśli nie ma się pewności, że jest używanie inne kodowanie. Domyślne ustawienie "Zachodnie" ma zastosowanie w większości systemów kodowania dla krajów Europy i Ameryki Północnej.

g Z listy rozwijanej "Rejestrowanie błędów" wybrać, które zdarzenia mają być rejestrowane w aplikacji Oracle CRM On Demand: Wszystkie komunikaty, Błędy i ostrzeżenia lub Tylko błędy.

h Wybrać typ ogranicznika pól używany w pliku CSV: przecinek lub średnik.

i W razie potrzeby zaznaczyć pole wyboru rekordów plików danych, które mają być przetwarzane sekwencyjnie.

UWAGA: Wybranie opcji sekwencyjnego przetwarzania plików danych zapewnia, że po przesłaniu zlecenia importu podrzędne zlecenia importu są zawsze przetwarzane w kolejności. Dzięki temu zostają też zachowane zależności z pliku CSV.

j Służy do zaznaczania pola wyboru włączania powiadomień e-mail, jeśli powiadomienie e-mail ma zostać wysłane po ukończeniu procesu importu. To pole wyboru jest domyślnie zaznaczone.

5 W kroku 2 asystenta importu:

a Postępować, jeśli trzeba, zgodnie z instrukcjami sprawdzania poprawności pliku.

b Wybrać plik odwzorowania pól, jeśli jest dostępny.

Pliki odwzorowania pól (.map) zawierają pary pól, składające się z pola z pliku CSV i istniejącego pola Oracle CRM On Demand. Po przeprowadzeniu importu system przysyła wiadomość e-mail zawierającą plik .map z najnowszym schematem odwzorowania. Plik ten należy zapisać w swoim komputerze w celu użycia podczas następnych operacji importu.

6 W kroku 3 asystenta importu odwzorować pola z pliku na pola z aplikacji Oracle CRM On Demand. Należy przynajmniej odwzorować wszystkie wymagane pola na nagłówki kolumn w pliku CSV.

Nagłówki kolumn z pliku CSV importu zostają wyszczególnione przez asystenta importu obok listy przedstawiającej wszystkie pola z danego obszaru w aplikacji Oracle CRM On Demand, w tym dodane pola niestandardowe.

Jeśli na rozwijanej liście nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać właściwe z pokazywanych w tej tabeli.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Japonia)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Japonia)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

Jeśli został wybrany plik .map, trzeba sprawdzić, czy pola są w nim poprawnie odwzorowywane. Niestandardowe pola, które zostały utworzone po ostatniej operacji importu, mogą wymagać odwzorowania.

Informacje o identyfikatorach zewnętrznych są dostępne pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne - informacje.

OSTRZEŻENIE: Jeśli do importu został wybrany niewłaściwy plik, należy w celu zmiany wyboru nacisnąć przycisk "Anuluj". Użycie w tym momencie przycisku "Wstecz" nie spowoduje wyczyszczenia pamięci podręcznej, wskutek czego pierwotnie wybrany plik pojawi się na etapie odwzorowywania pól.

OSTRZEŻENIE: "Unikatowy zewnętrzny ID" i "ID zewnętrzny kierownika" są polami klucza używanymi do wiązania osób kontaktowych z rekordami ich kierowników. Jeśli te pola nie zostaną odwzorowane, rekord kierownika (Manager) zostanie powiązany z osobami kontaktowymi za pomocą pól "Nazwisko osoby kontaktowej" i "Kierownik". W takiej sytuacji dla rekordów z pliku danych będzie stosowane bardziej surowe porządkowanie zależności.

7 W kroku 4 asystenta importu w razie konieczności postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.

8 W kroku 5 asystenta importu nacisnąć przycisk "Zakończ".

Jak wyświetlić kolejkę swoich zleceń importu

1 Kliknąć kartę "Osoby kontaktowe".

2 Na pasku tytułu "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Importuj".

3 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć łącze "Kolejka zleceń importu".

Zostaje wyświetlona strona "Kolejka zleceń importu" z informacji o zleceniach bieżącego użytkownika, w tym przewidywany czas ukończenia.

W poniższej tabeli opisano status importu.

Status	Opis
Ukończono	Import został ukończony bez żadnych błędów.
Ukończono z błędami	Import został ukończony, lecz przy niektórych rekordach wystąpiły błędy.
Zakończone niepowodzeniem	Import został ukończony, lecz nie zaimportowano żadnego z rekordów.
Błąd	Import nie został ukończony, ponieważ wystąpił błąd.

W poniższej tabeli opisano informacje dotyczące importu rekordów.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Liczba przesłanych	Liczba rekordów zawartych w pliku CSV.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Liczba przetworzonych	Liczba rekordów, które silnik importu już przetworzył. Pole to jest odświeżane co 20 sekund albo zgodnie z ustawieniami procesu systemowego.
Liczba pomyślnie zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane bez żadnych problemów.
Liczba częściowo zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane. Nie zaimportowano wszystkich rekordów.
Liczba niezaimportowanych	Liczba rekordów, które nie zostały zaimportowane.

Pliki vCard - informacje

vCard to wirtualna wizytówka umożliwiająca użytkownikom wymianę informacji kontaktowych, takich jak imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail, adresy witryn i fotografie. Pliki vCard są często dołączane do wiadomości e-mail, umożliwiając odbiorcom szybkie dodawanie nowych informacji kontaktowych do osobistej książki adresowej. Pliki vCard mają rozszerzenie .vcf.

W aplikacji Oracle CRM On Demand można wykonać następujące czynności:

- Zaimportować plik vCard i zapisać informacje z pliku jako nowy rekord osoby kontaktowej. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Importowanie plików vCard (na stronie 344).
- Zapisać istniejący rekord osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand jako plik vCard. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zapisywanie danych osób kontaktowych w formie plików vCard (na stronie 345).

Podczas importowania pliku vCard do aplikacji Oracle CRM On Demand lub zapisywania rekordu osoby kontaktowej Oracle CRM On Demand w formie pliku vCard pewne dane osób kontaktowych są odwzorowywane, aby można było je poprawnie wyświetlić w wizytówce vCard oraz na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Poniższa tabela zawiera odwzorowania między polami w typie rekordu "Osoba kontaktowa" w aplikacji Oracle CRM On Demand i właściwościami pliku vCard.

Pole osoby kontaktowej Oracle CRM On Demand	Właściwość pliku vCard	Parametry właściwości pliku vCard
Nazwisko Imię Drugie imię Pan/Pani	N	Brak

Pole osoby kontaktowej Oracle CRM On Demand	Właściwość pliku vCard	Parametry właściwości pliku vCard
Imię Nazwisko	FN	Brak
Numer telefonu służbowego	TEL	TYPE=voice,work
Nr telefonu domowego	TEL	TYPE=voice,home
Numer telefonu komórkowego	TEL	TYPE=cell
Numer faksu służbowego	TEL	TYPE=fax,work
Adres e-mail	EMAIL	TYPE=internet
Nazwa typu stanowiska	TITLE	Brak
Pola adresów osoby kontaktowej	ADR	TYPE=work
Fotografia osoby kontaktowej	PHOTO	TYPE;ENCODING
Nazwa podmiotu i dział	ORG	Brak
Opis	NOTE	Brak
Kierownik	X-MS-MANAGER	Brak
Nazwisko asystenta	X-MS-ASSISTANT	Brak

Zasady importowania plików vCard do aplikacji Oracle CRM On Demand

Podczas importowania plików vCard do aplikacji Oracle CRM On Demand obowiązują następujące zasady:

- Jeśli wartość właściwości vCard przekracza długość pola obsługiwaną w module Oracle CRM On Demand, wartość ta zostanie obcięta w rekordzie osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o długościach pól w aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć pod hasłem Wytyczne dotyczące typów pól przy importowaniu danych.
- Można importować tylko właściwości vCard obsługiwane w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Jeśli plik vCard zawiera więcej niż jedną osobę kontaktową, tylko pierwsza osoba kontaktowa w pliku vCard jest importowana do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Przy użyciu plików vCard nie można zaimportować obrazu osoby kontaktowej do modułu Oracle CRM On Demand.
- Jeśli pole "Szczegóły osoby kontaktowej" w aplikacji Oracle CRM On Demand odpowiadające danej właściwości vCard jest tylko do odczytu, nie można zaimportować tej właściwości.

- Jeżeli w firmie zostały skonfigurowane współużytkowane adresy, pola adresów w aplikacji Oracle CRM On Demand będą tylko do odczytu, a właściwości adresów w pliku vCard nie zostaną zaimportowane do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Właściwość pliku vCard można zaimportować, tylko jeśli odpowiadające jej pole jest częścią układu strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Do aplikacji Oracle CRM On Demand można importować tylko pliki z rozszerzeniem .vcf.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pliki vCard - informacje (na stronie 342)
- Importowanie plików vCard (na stronie 344)
- Zapisywanie danych osób kontaktowych w formie plików vCard (na stronie 345)

Importowanie plików vCard

W tym temacie opisano sposób importowania osoby kontaktowej do aplikacji Oracle CRM On Demand poprzez zaimportowanie pliku vCard z komputera użytkownika.

UWAGA: Do aplikacji Oracle CRM On Demand można importować tylko pliki z rozszerzeniem .vcf.

Jak zaimportować plik vCard

1. Nacisnąć przycisk "Importuj plik vCard" na stronie startowej osoby kontaktowej lub na dowolnej stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" lub "Lista".
2. Na stronie importu pliku vCard nacisnąć przycisk "Przeglądaj", aby zlokalizować plik vCard, który ma zostać zaimportowany do aplikacji Oracle CRM On Demand, i wybrać go.
3. Nacisnąć "Importuj plik vCard".

   Zostanie otwarta nowa strona "Szczegóły osoby kontaktowej" zawierająca dane zaimportowane z pliku vCard.
4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pliki vCard - informacje (na stronie 342)
- Zasady importowania plików vCard do aplikacji Oracle CRM On Demand (na stronie 343)
- Zapisywanie danych osób kontaktowych w formie plików vCard (na stronie 345)

Zapisywanie danych osób kontaktowych w formie plików vCard

W tym temacie opisano sposób zapisywania danych osoby kontaktowej z aplikacji Oracle CRM On Demand w formie pliku vCard.

Jak zapisać dane osoby kontaktowej w formie pliku vCard

1. Wybrać osobę kontaktową, której dane mają zostać zapisane w pliku vCard.

   Informacje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Zapisz jako plik vCard" dostępny na pasku tytułu.

   W zależności od ustawień przeglądarki może pojawić się prośba o podanie lokalizacji, w której ma zostać zapisany plik vCard.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pliki vCard - informacje (na stronie 342)
- Zasady importowania plików vCard do aplikacji Oracle CRM On Demand (na stronie 343)
- Importowanie plików vCard (na stronie 344)

Lista "Ulubione osoby kontaktowe" - informacje

Lista "Ulubione osoby kontaktowe" to zestaw podrzędny listy "Ulubione rekordy". Zawiera tylko rekordy osób kontaktowych, które zostały dodane do ulubionych rekordów. W zależności od konfiguracji firmy i roli użytkownika, lista "Ulubione osoby kontaktowe" może być dostępna w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Sekcja "Listy osób kontaktowych" na stronie startowej osób kontaktowych.

  UWAGA: Jeśli lista "Ulubione osoby kontaktowe" nie jest domyślnie dostępna w sekcji "Listy osób kontaktowych" na stronie startowej osób kontaktowych, może istnieć możliwość dodania jej do zestawu list, który znajduje się w sekcji "Listy osób kontaktowych". Informacje na temat zmieniania zestawów list są dostępne pod hasłem Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów (na stronie 155).

- Zestaw list w oknach wyszukiwania, w których wyszukuje się osoby kontaktowe.
- Sekcja "Ulubione osoby kontaktowe" na stronie "Strona startowa osób kontaktowych" lub "Moja strona startowa".

  Sekcja "Ulubione osoby kontaktowe" zawiera nazwy maksymalnie 10 osób kontaktowych, które zostały dodane do ulubionych rekordów. Kolejność osób kontaktowych w sekcji "Ulubione osoby

kontaktowe" jest określona przez datę dodania osób kontaktowych do ulubionych rekordów, a nie przez datę utworzenia rekordów. Osoby kontaktowe są wyświetlane w kolejności malejącej według daty, a osoba kontaktowa, która została dodana jako ostatnia do ulubionych rekordów znajduje się na górze listy. W sekcji "Ulubione osoby kontaktowe" można otworzyć pełną listę ulubionych osób kontaktowych klikając opcję "Pokazywanie pełnej listy".

UWAGA: Administrator określa, czy sekcja "Ulubione osoby kontaktowe" jest możliwa do wyświetlenia na stronie "Strona startowa osób kontaktowych", "Moja strona startowa" lub na obydwu tych stronach. Jeśli sekcja "Ulubione osoby kontaktowe" nie jest wyświetlana na stronie "Strona startowa osób kontaktowych" lub "Moja strona startowa", może istnieć możliwość dodania jej do strony startowej. Informacje na temat personalizacji stron startowych dostępne są pod hasłem Zmiana układów stron startowych (zob. "Zmienianie układów swoich stron startowych" na stronie 969).

Po otwarciu listy "Ulubione osoby kontaktowe" na stronie list "Ulubione osoby kontaktowe", lista będzie zawierać nazwy ulubionych osób kontaktowych oraz daty dodania tych osób kontaktowych do ulubionych rekordów. Domyślnie lista jest sortowana według daty, w której osoby kontaktowe zostały dodane do ulubionych rekordów, a osoba kontaktowa, która została dodana jako ostatnia do ulubionych rekordów znajduje się na górze listy. Można zmienić kolejność sortowania listy i wyszukać rekordy na liście, ale nie można wyświetlić dodatkowych pól na liście ani dodać dodatkowych pól jako kryteriów dla filtra listy.

Wszelkie osoby kontaktowe dodane do ulubionych rekordów pojawią się na liście "Ulubione rekordy", a także na liście "Ulubione osoby kontaktowe". Lista "Ulubione rekordy" może zawierać maksymalnie 100 rekordów. W przypadku gdy istnieje już 100 rekordów na liście "Ulubione rekordy" i zostanie dodany kolejny rekord, wtedy ten rekord, który znajduje się na liście "Ulubione rekordy" najdłużej, zostanie usunięty, aby umożliwić dodanie nowego rekordu. Jeśli rekord usuwany z listy "Ulubione rekordy" jest osobą kontaktową, ta osoba kontaktowa nie będzie już dostępna na liście "Ulubione rekordy" ani na liście "Ulubione osoby kontaktowe", nawet jeśli lista "Ulubione osoby kontaktowe" zawiera mniej niż 100 rekordów.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony listy "Ulubione osoby kontaktowe".

Aby...	Należy...
Dodawanie nowej osoby kontaktowej	Kliknąć opcję "Nowe". **UWAGA:** Po utworzeniu osoby kontaktowej na stronie "Ulubione osoby kontaktowe", nowa osoba kontaktowa nie zostanie automatycznie dodana do listy "Ulubione osoby kontaktowe". Aby dodać nową osobę kontaktową do listy "Ulubione osoby kontaktowe", należy kliknąć ikonę "Dodaj do ulubionych" na stronie "Szczegóły" nowej osoby kontaktowej.
Filtrowanie listy	Formanty wyszukiwania alfabetycznego i pola szybkiego filtrowania służą do filtrowania listy w celu wyszukiwania odpowiednich rekordów. Informacje na temat formantów "Wyszukiwanie alfabetyczne" oraz pól "Szybkie filtrowanie" można znaleźć pod hasłem Filtrowanie list (na stronie 147).
Sortowanie listy "Ulubione osoby kontaktowe"	Kliknąć nagłówek kolumny listy. Domyślnie lista jest sortowana według daty, w której osoby kontaktowe zostały dodane do ulubionych rekordów, a osoba kontaktowa, która została dodana jako ostatnia do ulubionych rekordów znajduje się na górze listy.
Usuwanie rekordu z listy "Ulubione osoby kontaktowe"	W wierszu rekordu, który ma zostać usunięty, kliknąć łącze "Usuń". Po usunięciu osoby kontaktowej z listy "Ulubione osoby kontaktowe", ta osoba kontaktowa zostanie także usunięta z listy "Ulubione rekordy", ale

Aby...	Należy...
	nie zostanie ona skasowana z aplikacji Oracle CRM On Demand.
Wyświetlanie szczegółów ulubionej osoby kontaktowej	Kliknąć nazwę osoby kontaktowej w celu wyświetlenia strony "Szczegóły osoby kontaktowej" dla danej osoby kontaktowej.
Zmienić zestaw list pojawiający się na stronie startowej rekordu oraz w listach wyboru list.	Informacje na temat zmieniania zestawów list są dostępne pod hasłem Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów (na stronie 155).

Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem

Można powiązać osobę kontaktową z kilkoma podmiotami. Aby wykonać to zadanie, układ strony "Szczegóły osoby kontaktowej" musi obejmować informacje dotyczące podmiotów. Informacje na temat zmieniania układu strony są dostępne pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125).

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi wymaga przechowywania informacji na stronach "Osoba kontaktowa - powiązanie". Umożliwia to na przykład śledzenie relacji wpływu, jak relacje osobiste, relacje handlowe i kontrahenci dla danej osoby kontaktowej.

W tym celu należy najpierw powiązać osobę kontaktową, której relacje mają być śledzone, z tym rekordem osoby kontaktowej. (Można powiązać dowolną liczbę osób kontaktowych). Następnie zdefiniować relację i inne wymagane informacje.

UWAGA: Funkcja śledzenia relacji nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą tworzyć pola niestandardowe w celu przechowywania dodatkowych informacji dotyczących relacji między osobami kontaktowymi oraz dodawać te pola do układu strony edycji tego rodzaju relacji. Użytkownicy posiadający dostęp do rekordu relacji osoby kontaktowej będą później mogli przeglądać i aktualizować informacje w polach niestandardowych.

Przed rozpoczęciem. Dla każdej osoby, która ma być powiązana z osobą kontaktową, musi być utworzony rekord osoby kontaktowej.

Jak śledzić relacje między osobami kontaktowymi

1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Osoba kontaktowa - powiązania" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać osobę kontaktową, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" właściwym dla istniejącego powiązania osoby kontaktowej.

3 Na stronie edycji powiązań osoby kontaktowej wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola służące do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi.

Pole	Komentarz
Powiązana osoba kontaktowa	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać osobę kontaktową, dla której użytkownik chce śledzić relacje i informacje. Jest to pole wymagane.
Rola	Wybrać opcję, która definiuje relację między osobami kontaktowymi. Wartości domyślne są następujące: "Brak określonych", "Dziecko", "Prawnik", "Współmałżonek", "Księgowy", "Asystent", "Inwestor", "Bankowiec", "Wcześn. wspólne zamieszkanie z", "Podwładny", "Przełożony", "Znane powiązania", "Konkurent", "Krewny" lub "Agent". Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję, która definiuje odwrotną relację między osobami kontaktowymi. Wartości domyślne są następujące: "Brak określonych", "Dziecko", "Prawnik", "Współmałżonek", "Księgowy", "Asystent", "Inwestor", "Bankowiec", "Wcześn. wspólne zamieszkanie z", "Podwładny", "Przełożony", "Znane powiązania", "Konkurent", "Krewny" lub "Agent". Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Data rozpoczęcia	Domyślnie jest to data bieżąca. Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty nawiązania relacji między osobami kontaktowymi.
Data zakończenia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty wygaśnięcia relacji między osobami kontaktowymi.

Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych

Śledzenie informacji o przychodach dotyczących poszczególnych osób kontaktowych umożliwia firmie opieranie prognoz na przychodach z osób kontaktowych. W tym celu należy dodać do osób kontaktowych rekordy przychodów.

UWAGA: Funkcja śledzenia przychodu nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

Dodanie rekordów przychodów do osób kontaktowych umożliwia:

- śledzenie produktów, kategorii produktów lub przychodów prognozowanych dla poszczególnych osób kontaktowych;
- oparcie prognoz firmy na przychodach z osób kontaktowych.

Jeśli firma opiera swoje przychody na osobach kontaktowych, w prognozie zostaną uwzględnione tylko rekordy spełniające następujące kryteria:

- Rekord przychodu osoby kontaktowej musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte".
- Rekord przychodu osoby kontaktowej musi mieć zaznaczone pole "Prognoza".
- Rekord przychodu nie może być powiązany z możliwością.

Przed rozpoczęciem. Należy uzyskać od firmy informację, jaka metoda prognozowania ma być stosowana. Firmy mogą opierać prognozę przychodów na przychodach z możliwości, produktów możliwości, podmiotów lub osób kontaktowych albo ilości produktów, ale musi zawsze wybrać tylko jedną z tych opcji. Metoda prognozowania firmy decyduje o tym, które pole należy wypełnić, dodając rekordy przychodów do osoby kontaktowej.

Jak dodać przychód do osoby kontaktowej

1. Wybrać osobę kontaktową.

   Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Przychody" i wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby powiązać rekord przychodów, nacisnąć przycisk "Dodaj".
   - Aby zaktualizować informacje o przychodzie, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego rekordu przychodu.

3. Na stronie "Edycja przychodu" wypełnić pola przychodów (zob. Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów (na stronie 324)).

   UWAGA: Jeśli firma nie korzysta z przychodu z osoby kontaktowej w prognozach, najlepiej jest pozostawić niezaznaczone pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód".

4. Zapisać rekord.

Dodawanie rekomendacji

Do rekordu osoby kontaktowej można dodawać rekomendacje. W przypadku utworzenia nowej rekomendacji rekord jest zapisywany jako rekord nowego namiaru.

UWAGA: Funkcja rekomendacji nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

Jak dodać rekomendację

1. Wybrać osobę kontaktową.

   Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Rekomendacja", po czym nacisnąć przycisk "Nowa".

3. Na stronie "Edycja rekomendacji" wprowadzić wymagane informacje.

4. Zapisać rekord.

   Dla nowej rekomendacji jest domyślnie wyświetlany status "Kwalifikowanie".

Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej

Istnieje możliwość śledzenia produktów, usług lub dziedzin, takich jak np. fundusze powiernicze czy golf, którymi jest zainteresowana osoba kontaktowa.

UWAGA: Funkcja zainteresowań osób kontaktowych nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Jak śledzić zainteresowania osoby kontaktowej

1. Wybrać osobę kontaktową.

   Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Osoba kontaktowa - zainteresowania" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

3. Na stronie "Osoba kontaktowa - zainteresowania" podać wymagane informacje.

4. Zapisać rekord.

Analiza osób kontaktowych

W sekcji "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu" na stronie startowej "Osoby kontaktowe" jest wyświetlany wykres umożliwiający użytkownikom analizowanie łącznej liczby osób kontaktowych według kryteriów związanych z podmiotem, takich jak region, województwo/gmina czy branża. Informacje te dają użytkownikom pełny wgląd w rozkład osób kontaktowych oraz pozwalają wykrywać obszary możliwości lub słabości.

W tej sekcji strony startowej "Osoby kontaktowe" można umieścić wskaźnik myszy na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzenia szczegółowego raportu lub — korzystając z rozwijanej listy — zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów

Aby rejestrować i śledzić najlepsze godziny do przeprowadzania wizyt handlowych u osób kontaktowych (zazwyczaj u lekarza lub innego dostawcy usług medycznych), należy wykonać poniższą procedurę i dodać najlepsze godziny przeprowadzania wizyt handlowych. Utworzenie tego rekordu pozwala na śledzenie dostępności osoby kontaktowej pod danym adresem.

Rekord osoby kontaktowej może zawierać informację o najlepszych terminach oraz wiele adresów, z których każdy może zawierać najlepsze terminy. Dla wizyty u osoby kontaktowej należy wybrać co najmniej jeden adres, a informacje o najlepszych terminach muszą być dostępne dla przedstawiciela handlowego obsługującego tę osobę kontaktową pod wybranym adresem.

UWAGA: Może zaistnieć konieczność dodania sekcji "Najlepsze terminy osoby kontaktowej" do strony "Szczegóły osoby kontaktowej" lub do strony "Szczegóły wizyty u osoby kontaktowej". Informacje na temat personalizacji układów strony szczegółów dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958). Jeśli sekcja "Najlepsze terminy osoby kontaktowej" nie jest dostępna, aby dodać ją do układu strony użytkownika, należy skontaktować się z administratorem firmy.

UWAGA: Funkcja najlepszych terminów osoby kontaktowej jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak śledzić najlepsze godziny przeprowadzania wizyt handlowych

1. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Najlepsze terminy osoby kontaktowej" i nacisnąć przycisk "Nowa".

2. Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Dzień	Planowany dzień wizyty, na przykład poniedziałek. Dzień należy wybrać z listy wyboru. (Wymagane)
Godzina rozpoczęcia	Planowana godzina rozpoczęcia wizyty, na przykład 11:00 (pole wymagane).
Godzina zakończenia	Planowana godzina zakończenia wizyty, na przykład 13:00. (Wymagane)

Pole	Opis
Komentarz	Opis wizyty
Adres	Adres osoby kontaktowej. Aby wybrać adres, należy użyć selektora wyszukiwania. (Wymagane)

3 Zapisać rekord.

Gdy użytkownik doda najlepszy termin osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand dodaje też termin wizyty do sekcji "Najlepsze terminy osoby kontaktowej" strony "Szczegóły wizyty u osoby kontaktowej" dotyczącej danej osoby kontaktowej. Na stronie "Szczegóły wizyty u osoby kontaktowej można śledzić (ale nie tworzyć) rekord najlepszego terminu wizyty.

4 Aby zaktualizować pola najlepszego terminu wizyty, należy na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" kliknąć opcję "Edycja" dla rekordu najlepszego terminu wizyty.

Szczegóły najlepszego terminu wizyty można wyświetlić po kliknięciu pola "Dzień" dowolnego rekordu w sekcji "Najlepsze terminy osoby kontaktowej" strony "Szczegóły osoby kontaktowej".

Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych

Licencja lekarska służy do sprawdzania poprawności podpisów dotyczących próbek, które są przekazywane przez przedstawiciela handlowego (na przykład przedstawiciela handlowego firmy farmaceutycznej) osobie kontaktowej (na przykład lekarzowi). Lekarz musi mieć ważną licencję lekarską wydaną w stanie (USA), w którym prowadzi praktykę lekarską. W *rekordzie licencji stanowej osoby kontaktowej* zawarte są informacje o licencji danej osoby kontaktowej, zazwyczaj lekarza.

Aby dodać rekord licencji stanowej (USA) do osoby kontaktowej, należy wykonać kroki poniższej procedury.

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanych pozycji "Licencja stanowa osoby kontaktowej" nie jest wyświetlana na stronie szczegółów osoby kontaktowej, należy dodać sekcję powiązanych pozycji w sposób opisany pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych pozycji lub skontaktować się z administratorem firmy. Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak dodać licencję stanową

1 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Licencja stanowa osoby kontaktowej" i nacisnąć przycisk "Nowa".

2 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli i zapisać rekord.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa tego rekordu licencji stanowej (USA), zazwyczaj lekarz lub przedstawiciel firmy farmaceutycznej. Aby wybrać osobę kontaktową, należy użyć selektora rejestrów.

Pole	Opis
Numer licencji	Numer licencji osoby kontaktowej, na przykład "PS4231732" (pole wymagane).
Stan	Stan (USA) lub inna jurysdykcja powiązana z numerem licencji. Aby wybrać stan (na przykład *NJ* w przypadku New Jersey), należy użyć listy wyboru. **UWAGA:** Jeśli jurysdykcja nie dotyczy terytorium Stanów Zjednoczonych, pole to nie jest wymagane.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia licencji (DD/MM/RRRR), na przykład 31/10/2009. Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Status	Status licencji ("Aktywna" lub "Nieaktywna"). Aby wybrać status, należy użyć listy wyboru.

Zablokowane osoby kontaktowe - informacje podstawowe

Jeśli firma chce zapobiec otrzymywaniu przez osobę kontaktową informacji, próbek i materiałów promocyjnych dot. wszystkich produktów, administrator firmy może zablokować osobę kontaktową. Gdy osoba kontaktowa jest zablokowana, próba wykonania jednej z poniższych czynności spowoduje wyświetlenie komunikatu o błędzie:

- Tworzenie nowej rozmowy z osobą kontaktową
- Przesłanie istniejącego rekordu rozmowy z osobą kontaktową

  Rozmowa z osobą kontaktową może być zaplanowana lub trwać w momencie zablokowania osoby kontaktowej. Jeśli osoba kontaktowa zostanie zablokowana przed przesłaniem rozmowy, przesłanie rozmowy nie będzie możliwe.
- Dodanie osoby kontaktowej jako uczestnika do rozmowy z podmiotem
- Przesłanie istniejącego rekordu rozmowy z podmiotem w przypadku, gdy zablokowana osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową w danej rozmowie z podmiotem

  Rozmowa z podmiotem może być zaplanowana lub trwać w momencie zablokowania głównej osoby kontaktowej. Jeśli główna osoba kontaktowa zostanie zablokowana przed przesłaniem rozmowy, przesłanie rekordu rozmowy będzie możliwe tylko po określeniu w rozmowie innej, niezablokowanej głównej osoby kontaktowej.

Więcej informacji na temat blokowania osób kontaktowych można znaleźć pod hasłem Blokowanie osób kontaktowych (na stronie 353).

Blokowanie osób kontaktowych

Aby zablokować osobę kontaktową, należy wybrać wartość w polu "Kod przyczyny zablokowania" w rekordzie osoby kontaktowej. Domyślnie w polu tym dostępne są poniższe wartości, choć w firmie można dodać niestandardowe wartości:

- **Biznesowe.** Otrzymywanie informacji o produktach i próbek przez osobę kontaktową zostało zablokowane z powodu decyzji biznesowej na wysokim szczeblu.
- **Nie widać.** Otrzymywanie informacji o produktach i próbek przez osobę kontaktową zostało zablokowane z powodu decyzji biznesowej ograniczającej widoczność wszystkich zestawów produktów dla tej osoby kontaktowej.
- **Bez wysyłki.** Otrzymywanie informacji o produktach i próbek przez osobę kontaktową zostało zablokowane z powodu decyzji biznesowej uniemożliwiającej wysyłkę jakichkolwiek produktów do lekarza.
- **Kadry.** Otrzymywanie informacji o produktach i próbek przez osobę kontaktową zostało zablokowane z powodu decyzji działu kadr uniemożliwiającej współużytkowanie jakichkolwiek produktów z lekarzem.
- **Prawne.** Otrzymywanie informacji o produktach i próbek przez osobę kontaktową zostało zablokowane z powodu oceny prawnej danej osoby kontaktowej.

Informacje na temat dodawania niestandardowych wartości do pola są dostępne pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól. Informacje na temat następstw zablokowania osoby kontaktowej są dostępne pod hasłem Zablokowane osoby kontaktowe - informacje podstawowe (na stronie 353).

Przed rozpoczęciem. Pole "Kod przyczyny zablokowania" musi być dostępne w układzie strony szczegółów osoby kontaktowej dla roli użytkownika. Informacje na temat dodawania pól do układów stron są dostępne pod hasłami Dostosowywanie układów stron statycznych i Określanie układów stron dynamicznych.

Jak zablokować osobę kontaktową

1. Wybrać osobę kontaktową, która ma zostać zablokowana.

   Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej kliknąć opcję "Edycja".
3. Na stronie edycji osoby kontaktowej wybrać odpowiedni kod w polu "Kod przyczyny zablokowania".
4. Zapisać dokonane zmiany.

Produkty zablokowane dla osób kontaktowych - informacje podstawowe

Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Administrator firmy może określić, że osoba kontaktowa jest zablokowana pod względem otrzymywania informacji, próbek i materiałów promocyjnych dotyczących co najmniej jednego produktu. Produkty zablokowane dla osoby kontaktowej można wyświetlić na liście tylko do odczytu w sekcji informacji powiązanych "Zablokowane produkty" na stronie szczegółów osoby kontaktowej. Nie jest możliwe dodawanie, aktualizowanie, usuwanie ani kasowanie rekordów zablokowanych produktów z poziomu sekcji informacji powiązanych "Zablokowane produkty" na stronie szczegółów osoby kontaktowej.

UWAGA: Jeśli sekcja informacji powiązanych "Zablokowane produkty" nie jest widoczna na stronie szczegółów osoby kontaktowej, należy kliknąć łącze "Edycja układu" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Więcej informacji na temat blokowania produktów dla osób kontaktowych można znaleźć pod hasłem Zablokowane produkty (na stronie 823).

Wysyłanie marketingowych wiadomości e-mail przy użyciu aplikacji Oracle Eloqua Engage

Przedstawiciel handlowy może wysyłać marketingowe wiadomości e-mail do osób kontaktowych i namiarów (zarówno pojedynczych, jak i ich list), używając aplikacji Oracle Eloqua Marketing Cloud Service i jej dodatku Oracle Eloqua Engage. Wiadomości e-mail są wysyłane przez aplikację Oracle Eloqua Engage, więc można je śledzić i używać w operacjach oceny i kwalifikacji namiarów, a także sprawdzać, czy adresat otworzył wiadomość. Informacje o aplikacji Oracle Eloqua Engage można w serwisie internetowym Oracle Eloqua Marketing Cloud Service http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html.

UWAGA: Aby w przedsiębiorstwie można było używać aplikacji Oracle Eloqua Marketing Cloud Service i Oracle Eloqua Engage, należy kupić stosowne licencje. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service i Oracle Eloqua Engage są produktami licencjonowanymi niezależnie od aplikacji Oracle CRM On Demand.

Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wysyła do aplikacji Oracle Eloqua Engage żadnych adresów e-mail osób kontaktowych i namiarów, dla których zaznaczono pole wyboru "Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail" na stronie szczegółów osoby kontaktowej lub namiaru. Wszystkie nowe osoby kontaktowe i namiary utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand mogą otrzymywać marketingowe wiadomości e-mail z systemu po wykonaniu synchronizacji z systemem Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. System Oracle Eloqua Engage przestrzega wszystkich ustawień rezygnacji zastosowanych do osoby kontaktowej lub namiaru, takich jak wypisanie osoby kontaktowej z otrzymywania marketingowych wiadomości e-mail lub podobnych komunikatów. Osoby kontaktowe i namiary otrzymują wiadomości e-mail tylko wtedy, gdy użytkownik wyczyści ustawienia "Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail" w aplikacji Oracle CRM On Demand i dana osoba kontaktowa lub namiar zasubskrybowały komunikację e-mailową, co zostało zarejestrowane w systemie Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Ograniczenia dotyczące liczby wiadomości e-mail, które można wysłać z listy

Liczba wiadomości e-mail możliwych do jednoczesnego wysłania jest ograniczona. Gdy aplikacja Oracle CRM On Demand wysyła wiadomości e-mail z listy, ich liczba jest ograniczona do liczby rekordów wyświetlanych na bieżącej stronie wyświetlonej w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli lista zostało skonfigurowana do wyświetlania tylko 25 wierszy, ale cała lista zawiera 100 rekordów, to po kliknięciu opcji "Wysyłanie wiadomości e-mail przez aplikację Engage" aplikacja Oracle CRM On Demand wyśle 25 rekordów, czyli tyle, ile jest widocznych na bieżącej stronie. Ponadto przeglądarki ograniczają do 2048 znaków długość parametru, który aplikacja Oracle CRM On Demand może przekazać do systemu Oracle Eloqua Engage w adresie URL. Jeśli lista adresów w adresie URL przekracza 2048 znaków, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie z prośbą o ograniczenie liczby rekordów z listy. W przypadku przeglądarki Microsoft Internet Explorer całkowita długość adresu URL jest ograniczona do 2000 znaków. Zakładając, że przeciętny adres e-mail zawiera 25 znaków, zaleca się nie wysyłanie więcej niż 40 wiadomości e-mail jednocześnie, w celu uniknięcia tych ograniczeń przeglądarek. Najlepszą praktyką jest wysyłanie maksymalnie 25 wiadomości e-mail z listy.

Przed rozpoczęciem. Rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Integracja usługi Oracle Eloqua Marketing Cloud". Jeśli rola użytkownika nie obejmuje tego uprawnienia, należy skontaktować się z Oracle CRM On Demand Customer Care. Ponadto administrator musi skonfigurować funkcję dostarczania wiadomości e-mail zgodnie z opisem dostępnym pod hasłem Konfigurowanie dostarczania wiadomości e-mail przy użyciu

aplikacji Oracle Eloqua Engage. Ponadto użytkownik musi mieć skonfigurowane dla systemu Oracle Eloqua Engage poświadczenia logowania, takie jak firma, nazwa użytkownika i hasło.

Jak wysyłać marketingowe wiadomości e-mail przy użyciu aplikacji Oracle Eloqua Engage

1. Należy otworzyć stronę "Szczegóły osoby kontaktowej", "Lista osób kontaktowych", "Szczegóły namiaru" lub "Lista namiarów".

2. U góry strony szczegółów lub listy należy kliknąć opcję "Wysyłanie wiadomości e-mail przez aplikację Engage.

   Jeśli na stronie szczegółów osoby kontaktowej lub namiaru zaznaczono pole wyboru "Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail", po kliknięciu opcji "Wysyłanie wiadomości e-mail przez aplikację Engage" zostanie wyświetlony komunikat informujący, że pole "Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail" jest zaznaczony i osoba kontaktowa bądź namiar nie otrzymają wiadomości e-mail. Jeśli użytkownik kliknie opcję "Wysyłanie wiadomości e-mail przez aplikację Engage" na stronie listy, ten komunikat zostanie wyświetlony tylko wtedy, gdy pole wyboru "Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail" zostało zaznaczona dla wszystkich rekordów z listy osób kontaktowych lub namiarów.

   Jeśli w polu "E-mail" na stronie szczegółów osoby kontaktowej lub namiaru nie zostały wprowadzone informacje, po kliknięciu opcji "Wysyłanie wiadomości e-mail przez aplikację Engage" zostanie wyświetlone ostrzeżenie informujące, że pole "E-mail" musi zawierać dane, aby możliwe było kontynuowanie działania. Jeśli użytkownik kliknie opcję "Wysyłanie wiadomości e-mail przez aplikację Engage" na stronie listy, aplikacja Oracle CRM On Demand wyśle tylko rekordy z listy osób kontaktowych lub namiarów, których pole "E-mail" ma wartość Oracle Eloqua Engage.

3. Na stronie logowania do aplikacji Oracle Eloqua Engage należy wprowadzić swoje poświadczenia i kliknąć opcję Logowanie

   WSKAZÓWKA: Aby uniknąć wprowadzania danych logowania przy każdym uruchomieniu aplikacji Oracle Eloqua Engage, należy kliknąć opcję "Pamiętaj mnie".

4. W oknie "Wybór szablonu" wybrać nazwę szablonu marketingowej wiadomości e-mail.

   Aplikacja Oracle Eloqua Engage wstawi do pola "Do:" wiadomości e-mail adresy e-mail osób kontaktowych lub namiarów, dla których w aplikacji Oracle CRM On Demand jest wypełnione pole "E-mail".

5. Przejrzeć treść wiadomości e-mail w oknie Engage i dostosować ją do własnych potrzeb.

6. Aby wysłać wiadomość e-mail, należy nacisnąć przycisk "Wyślij" w oknie Engage.

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące marketingowych wiadomości e-mail są zawarte w następujących tematach:

- Konfigurowanie dostarczania wiadomości e-mail za pomocą aplikacji Oracle Eloqua Engage
- Serwis internetowy Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
  http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html

Pola osoby kontaktowej

Strona "Osoba kontaktowa - edycja" umożliwia dodanie osoby kontaktowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej osoby kontaktowej. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla osoby kontaktowej.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące osoby kontaktowej można także edytować na stronach "Lista osób kontaktowych" i "Szczegóły osoby kontaktowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa - informacje kluczowe	
Podmiot	Podmiot, z którym osoba kontaktowa jest powiązana. **UWAGA:** Osobę kontaktową można powiązać z więcej niż jednym podmiotem; więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem (na stronie 347).
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej. Informacje na temat znaków obsługiwanych na potrzeby stosowania w adresach e-mail można znaleźć pod hasłem Znaki specjalne w adresach e-mail (zob. "Znaki specjalne w adresach e-mail - informacje" na stronie 71).
Zgoda (Opt-In)	Używane w Stanach Zjednoczonych i w Europie do zasygnalizowania, że klient jawnie wyraził zgodę na udostępnianie informacji go dotyczących lub na otrzymywanie informacji marketingowych.
Brak zgody (Opt-Out)	Używane w Stanach Zjednoczonych i w Europie do zasygnalizowania, że klient jawnie *nie* wyraził zgody na udostępnianie informacji go dotyczących lub na otrzymywanie informacji marketingowych.
Szczegóły osoby kontaktowej - informacje	
Typ osoby kontaktowej	Typ osoby kontaktowej, na przykład "Potencjalny klient", "Namiar zakwalifikowany", "Klient", "Partner", "Klient stały" i "Konkurent". Wartość "Klient stały" jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. **UWAGA:** Jeśli w tym polu wybrana zostanie wartość "Klient stały", pole "Klient od - data" zostanie automatycznie wypełnione bieżącą datą.
Dział	Nazwa działu osoby kontaktowej.
Kierownik	Nazwisko kierownika osoby kontaktowej.

Pole	Opis
Źródło namiaru	Źródło namiaru osoby kontaktowej, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Strona internetowa i Inne.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ta osoba kontaktowa została wygenerowana. Jeśli osoba kontaktowa została utworzona wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli osoba kontaktowa jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Nazwisko asystenta	Nazwisko asystenta osoby kontaktowej
Numer telefonu asystenta	Numer telefonu asystenta osoby kontaktowej
Prywatne	Sygnalizuje, że jest to kontakt prywatny i nie może być wyświetlany przez innych użytkowników.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Sygnalizuje, że osoba kontaktowa nie chce otrzymywać wiadomości e-mail.
Stopień	Wartości domyślne to: Doktor, Doktor nauk medycznych, D.O., MBA, Pielęgniarka, Terapeuta, Farmaceuta, Dentysta, Pielęgniarka dyplomowana i Magister nauk medycznych. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencjał rynkowy	Wartości domyślne to: Wysoki, średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Częstotliwość wizyt	Wartości domyślne to: Bez odwiedzin, 1-2 razy rocznie, 3-4 razy rocznie i >5 razy rocznie. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sprzedaż OPR	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasa	Wartości domyślne to: Trasa 1, Trasa 2, Trasa 3 i Trasa 4. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kod przyczyny zablokowania	Wartość w tym polu służy do wskazywania, że osoba kontaktowa nie może otrzymywać żadnych informacji, próbek ani materiałów promocyjnych dot. wszystkich produktów. Więcej informacji na temat funkcji blokowania osób kontaktowych można znaleźć pod hasłami Zablokowane osoby kontaktowe - informacje podstawowe (na stronie 353) i Blokowanie osób kontaktowych (na stronie 353).
Data ostatniej wizyty	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Najlepszy termin wizyty	Sygnalizuje termin, w którym najłatwiej jest zastać osobę kontaktową. Wartości domyślne to: Wczesne popołudnie, Wczesny poranek, Wieczór, Późne popołudnie, Rano i Sobota. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
Podmiot - pola adresów	Główny adres. Dziedziczony z podmiotu powiązanego z osobą kontaktową. Tylko do odczytu.
Osoba kontaktowa - pola adresów	Alternatywny adres osoby kontaktowej. **UWAGA:** Jeżeli w firmie zostaną skonfigurowane współużytkowane adresy, adresy osób kontaktowych będą tylko do odczytu, a pola adresu ulegną zmianie tak, aby spełnić wymagania dotyczące adresów współużytkowanych. Inni użytkownicy w firmie użytkownika mogą przeglądać dane adresów współużytkowanych dotyczące prywatnych osób kontaktowych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.
Właściciel	Alias właściciela rekordu osoby kontaktowej. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika. Rekordy osoby kontaktowej mogą być współużytkowane z innymi użytkownikami przy użyciu stron "Podmiot - zespół" lub "Osoba kontaktowa - zespół". Więcej informacji na temat współużytkowania rekordów z innymi użytkownikami można znaleźć pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Dodatkowe informacje o osobie kontaktowej. Limit 16 350 znaków.
Dostępna sekcja	
Bieżący skład inwestycji	Wartości domyślne to: Agresywny, Umiarkowany, Zachowawczy. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cel	Wartości domyślne to: Zachowanie kapitału, Dochód, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec, Dochód/wzrost, Zrównoważone, Wzrost, Agresywny wzrost i Zróżnicowanie międzynarodowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pole	Opis
Poziom doświadczenia	Wartości domyślne to: Brak, Ograniczone, Dobre i Obszerne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profil ryzyka	Wartości domyślne to "Zachowawczy", "Umiarkowany" i "Agresywny". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cel główny	Wartości domyślne to: Oszcz. na edukację dzieci, Oszczędzanie na studia, Nowy dom, Akumulowanie majątku, Nieruchomości - planowanie, Zachowywanie swoich aktywów i Emerytura. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zdarzenie	Wartości domyślne to: Małżeństwo, Narodziny dziecka, Emerytura, Rozwód i Inne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horyzont inwestycji	Wartości domyślne to: Krótkoterminowe, Średnioterminowe i Długoterminowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Poziom	Wartości domyślne to: Złoto, Srebro, Brąz, 100 najlepszych, Wysoki, Średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne zobowiązania	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączna wartość netto	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączny dochód	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne zasoby	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne koszty	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ocena ryzyka kredytowego	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stan cywilny	Wartości domyślne to: Pojedyncze, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Własność lub wynajem	Wartości domyślne to: Własność i Wynajem. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Wartość nieruchomości	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data urodzenia	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przedział podatkowy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID klienta	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Płeć	Wartości domyślne to: K i M. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pole	Opis
Własna działalność	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient od - data	Automatycznie wypełniane bieżącą datą, gdy w przypadku typu kontaktu ustawiona jest wartość "Klient stały". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Odniesienie przez	Osoba, która skierowała osobę kontaktową. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data zakwalifikowania	Automatycznie wypełniane bieżącą datą, gdy klient zostanie zakwalifikowany. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Status osoby kontaktowej. Wartości domyślne to: Aktywne, Rejestracja cicha, Rejestracja zamknięta. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zawód	Zawód klienta. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Możliwości

Strony możliwości umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie możliwości. *Możliwości* to potencjalne transakcje sprzedaży, które w pewnym momencie mogą zostać uwzględnione w prognozie przychodów.

Możliwość można utworzyć przez przekształcenie zakwalifikowanego namiaru w możliwość. Można również utworzyć nową możliwość dla istniejącego podmiotu lub osoby kontaktowej.

Rekordy możliwości ułatwiają zarządzanie planowaną sprzedażą podczas pracy nad zrealizowaniem transakcji. Wszystkie informacje o możliwości są widoczne w jednym miejscu i są powiązane z odpowiednimi informacjami o namiarze, osobie kontaktowej i podmiocie. Te informacje przedstawiają pełny obraz możliwości i klienta.

Możliwości i prognozy — informacje podstawowe

Możliwość to potencjalna transakcja generująca przychód, którą można uwzględnić w prognozie sprzedaży, gdy osiągnie ona określony punkt w procesie sprzedaży. Aby rekord przychodu z możliwości lub produktu był brany pod uwagę jako możliwy do uwzględnienia w prognozie, musi mieć datę zamknięcia wypadającą w okresie prognozy i należeć do jednego z uczestników prognozy. Okres i uczestników prognozy określa się w ramach definicji prognozy. Więcej informacji o prognozach jest dostępnych pod hasłem Prognozy (na stronie 387).

UWAGA: Firma może skonfigurować różne procesy sprzedaży dla różnych ról i różnych typów możliwości. Proces sprzedaży oparty na typie możliwości uzyskuje pierwszeństwo przed procesem sprzedaży opartym na roli użytkownika. Gdy użytkownik utworzy możliwość, zostanie do niej przypisany domyślny proces sprzedaży

powiązany z rolą użytkownika. Jeśli użytkownik wybierze typ możliwości, do której jest przydzielony proces sprzedaży, to używany proces sprzedaży zostanie określony na podstawie wybranego typu możliwości.

Wskazówki dotyczące zarządzania rekordami możliwości

Aktualizowanie informacji o możliwości podczas pracy nad zrealizowaniem transakcji zapewnia przejrzystą komunikację wewnątrz zespołu i pozwala na tworzenie dokładnych prognoz i raportów. Szczególnie istotne znaczenie ma aktualizowanie pewnych pól na stronie szczegółów możliwości:

- Pola "Przychód", "Data zamknięcia" i "Etap sprzedaży" mają podstawowe znaczenie dla śledzenia historii planowanej sprzedaży i są używane do analizy trendów oraz prognozowania.
- Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, należy zaznaczyć pole wyboru "Prognoza" w rekordzie możliwości, aby w odpowiednim czasie w procesie sprzedaży możliwość została dodana do prognozowanego przychodu. Jeśli natomiast firma opiera swoje prognozy na produktach, pole wyboru "Prognoza" należy zaznaczyć w rekordach powiązanych produktów.

Etapy sprzedaży

Każdy proces sprzedaży jest zdefiniowany przez określone etapy. Z każdym etapem sprzedaży są związane pewne działania i wyniki oraz zadania, które muszą zostać wykonane, zanim możliwość przejdzie do następnego etapu sprzedaży. Użytkownik pracujący nad możliwością ocenia ją na podstawie jasno określonych kryteriów dla poszczególnych etapów w cyklu sprzedaży.

- Z chwilą spełnienia określonych kryteriów należy zaktualizować pole "Etap sprzedaży" w rekordzie możliwości.
- Domyślnie pole "Prawdopodobieństwo (%)" rekordu sprzedaży przyjmuje wartość związaną z wybranym dla możliwości etapem sprzedaży. W razie potrzeby wartość tę można zmienić, aby lepiej odzwierciedlała tę możliwość na danym etapie sprzedaży. W przypadku zmiany etapu sprzedaży wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie automatycznie zmieniona na domyślną wartość prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży, o ile do zmiany etapu sprzedaży nie zostanie użyta funkcja aktualizacji masowej. W przypadku użycia funkcji "Aktualizacja masowa" do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" co najmniej jednego rekordu, wartość w polu procentowego prawdopodobieństwa dotycząca tych rekordów nie jest zmieniana na domyślną wartość procentową prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży.
- W polu "Oczekiwany przychód" jest wyświetlana wartość waluty obliczona przez pomnożenie wartości w polach "Przychód" i "Prawdopodobieństwo (%)". Wartość ta jest używana do prognozowania.
- Pole "Następny krok" należy aktualizować w celu odzwierciedlenia kryteriów dla następnego etapu w cyklu sprzedaży.

Etapy sprzedaży w wyszukiwaniu i filtrach list - informacje

Etapy sprzedaży, które użytkownik może wybrać w kryteriach wyszukiwania i filtrach list, są określane w następujący sposób:

- W wyszukiwaniu kierowanym typu rekordu "Możliwość" na pasku czynności - jeśli pole "Etapy sprzedaży" jest dostępne jako pole wyszukiwania, użytkownik może wybrać tylko te etapy sprzedaży, które są powiązane z procesem sprzedaży określonym w odniesieniu do roli użytkownika lub etapy sprzedaży dla domyślnego procesu sprzedaży (jeśli do roli użytkownika nie przypisano żadnego procesu sprzedaży). Dostępność etapów sprzedaży nie jest ograniczona przez typ możliwości, nawet jeśli pole "Typ możliwości"

jest dostępne jako pole wyszukiwania na pasku czynności i użytkownik wybierze typ możliwości do wyszukania.

- W zaawansowanym wyszukiwaniu typu rekordu "Możliwość" użytkownik może wybrać jako wartości filtru dla pola "Etap sprzedaży" dowolny etap sprzedaży określony w aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostępne wartości filtru nie są ograniczone do etapów sprzedaży dla konkretnego procesu sprzedaży, nawet jeśli do roli użytkownika jest przypisany domyślny proces sprzedaży lub użytkownik wybrał typ możliwości jako filtr wyszukiwania.
- Podczas konfigurowania filtru listy dla typu rekordu "Możliwość" użytkownik może wybrać jako wartości filtru dla pola "Etap sprzedaży" dowolny etap sprzedaży określony w aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostępne wartości filtru nie są ograniczone do etapów sprzedaży dla konkretnego procesu sprzedaży, nawet jeśli do roli użytkownika jest przypisany domyślny proces sprzedaży lub użytkownik wybrał typ możliwości jako filtr dla listy.

Prognozowanie

Gdy aplikacja Oracle CRM On Demand generuje prognozy, ustala, które rekordy, pola i dane mają być uwzględniane, zgodnie ze stosowaną metodą prognozowania. W przypadku spełnienia pewnych kryteriów rekordy te są uwzględniane w prognozach:

- **Data zamknięcia.** Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy data zamknięcia dla rekordu przychodu z możliwości lub produktu wypada w okresie prognozy:
  - Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodzie z możliwości, rekord możliwości (niezależnie od tego, czy jest autonomiczny, czy powiązany z produktami) musi zawierać datę zamknięcia, która wypada w okresie prognozy.
  - Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodzie z produktu, rekord przychodu z produktu musi zawierać datę zamknięcia, która wypada w okresie prognozy.
- **Oczekiwany przychód.** Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza oczekiwany przychód w następujący sposób:

  Oblicza sumę wartości pól "Oczekiwany przychód" w rekordach przychodu z możliwości lub produktu i wyświetla tę sumę w polu "Oczekiwany przychód" w rekordzie prognozy.

  UWAGA: Aby oczekiwany przychód z możliwości dokładnie odzwierciedlał przychód oczekiwany na podstawie produktów możliwości, w profilu przedsiębiorstwa musi być wybrana opcja "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu". Zapewnia ona, że procent prawdopodobieństwa - zarejestrowany w polu "Prawdopodobieństwo (%)" - dla poszczególnych rekordów przychodów z produktów zostanie uwzględniony w obliczeniach. Ponadto jeśli opcja "Włączanie automatycznej aktualizacji podsumowań możliwości" nie zostanie wybrana w profilu przedsiębiorstwa, użytkownik będzie musiał nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania możliwości", aby zaktualizować oczekiwane przychody z możliwości. Więcej informacji o aktualizowaniu łącznych wartości dla możliwości jest dostępnych pod hasłem Łączenie produktów z możliwościami (zob. "Wiązanie produktów z możliwościami" na stronie 370).
- **Pipeline.** Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza dane prognozy dotyczące planowanej sprzedaży w następujący sposób: Oblicza sumę wartości pól "Przychód" w rekordach przychodu z możliwości lub produktu dla wszystkich potencjalnych transakcji w okresie prognozy, niezależnie od statusu, i wyświetla tę sumę w polu "Pipeline" w rekordzie prognozy.

  UWAGA: W przypadku cyklicznych przychodów z produktu jest uwzględniany tylko przychód w okresie prognozy, a nie cały przychód z produktu.

- **Prognoza.** Aplikacja Oracle CRM On Demand pobiera dane z pola "Przychód" w rekordach z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza" i wyświetla sumę w polu "Prognoza" rekordu prognozy:
  - Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, są uwzględniane rekordy możliwości z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza".
  - Jeśli firma opiera swoje prognozy na produktach, są uwzględniane rekordy przychodów z produktów z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza".

    UWAGA: Znacznik "Prognoza" wskazuje na wysokie prawdopodobieństwo, że możliwość zostanie zrealizowana. Jeśli więc ten znacznik jest zaznaczony, odpowiedni przychód jest uwzględniany w prognozowanych sumach przychodów.

    Znacznik "Prognoza" nie określa, czy rekord przychodu z możliwości lub produktu jest częścią rekordu ogólnej prognozy.
- **Zrealizowane przychody.** Aplikacja Oracle CRM On Demand pobiera dane z rekordów z etapem sprzedaży "Zamknięte/Uzyskane" i wyświetla sumę w polu "Zrealizowane przychody" rekordu prognozy:
  - Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, są uwzględniane rekordy możliwości z datą zamknięcia wypadającą w okresie prognozy.
  - Jeśli firma opiera swoje prognozy na produktach, są uwzględniane rekordy przychodów z produktów z datą rozpoczęcia/zamknięcia wypadającą w okresie prognozy.

    UWAGA: W przypadku cyklicznych przychodów z produktu uwzględniany jest tylko przychód w okresie prognozy, a nie cały przychód z produktu.

Praca ze stroną startową "Możliwość"

Strona startowa "Możliwość" stanowi punkt wyjścia do zarządzania możliwościami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Możliwość". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie możliwości

Możliwość można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane możliwości". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola możliwości (na stronie 384).

Praca z listami możliwości

W sekcji "Listy możliwości" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla możliwości.

Lista możliwości	Filtry

Lista możliwości	Filtry
Wszystkie możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika
Wszystkie zamknięte możliwości	Możliwości mające w polu "Etap sprzedaży" wartość "Zamknięte/uzyskane"
Wszystkie duże możliwości	Możliwości, w przypadku których przychody przekraczają 100 000
Ostatnio utworzone możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Moje prognozowane możliwości	Możliwości, w przypadku których jest zaznaczone pole wyboru "Prognoza"
Moje możliwości	Możliwości mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje czołowe możliwości	Możliwości bieżącego użytkownika mające w polu "Priorytet" ustawienie "Wysoki"
Moje ostatnio utworzone możliwości	Wszystkie możliwości utworzone przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Moje ostatnio zmodyfikowane możliwości	Wszystkie możliwości zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Przeglądanie ostatnio wyświetlanych możliwości

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane możliwości" są pokazywane możliwości ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Praca z zadaniami dotyczącymi możliwości

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące możliwości" wyświetlane są przypisane do bieżącego użytkownika zadania, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Priorytet zadań jest ustawiany przez bieżącego użytkownika lub przez jego kierownika. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć łącze "Temat".
- Aby przejrzeć możliwość, z którą powiązane jest dane zadanie, należy kliknąć nazwę tej możliwości.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów do analizy planowanej sprzedaży

Na stronie startowej "Możliwość" może być wyświetlana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału", na której prezentowana jest kwartalna analiza planowanej sprzedaży pipeline w postaci wykresu. Informacje o sekcji "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału" znajdują się pod hasłem Analiza planowanej sprzedaży (na stronie 377).

Dodawanie sekcji swojej do strony startowej "Możliwość"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony "Możliwość" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Możliwość"

1. Na stronie startowej "Możliwość" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Możliwość" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie możliwościami

Zarządzać możliwościami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Zmiana przydziałów możliwości (zob. "Zmiana przydziału możliwości" na stronie 367)
- Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości (na stronie 368)
- Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży (na stronie 369)
- Wiązanie produktów z możliwościami (na stronie 370) (umożliwia śledzenie przychodu z produktów)
- Pipeline - analiza (zob. "Analiza planowanej sprzedaży" na stronie 377)
- Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości (na stronie 378)
- Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych (na stronie 378)
- Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości (na stronie 380)
- Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu (na stronie 381)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 184)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Etapy sprzedaży i funkcja aktualizacji masowej - informacje (na stronie 383)
- Praca z Oracle Social Network (zob. "Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network" na stronie 532)

Zmiana przydziału możliwości

Jeżeli pozwalają na to uprawnienia dostępu użytkownika, może on ręcznie zmienić przydział możliwości. W tym celu należy zmienić właściciela lub główny rejestr niestandardowy w rekordzie możliwości.

UWAGA: W zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu "Możliwość" użytkownik może przydzielić rekord możliwości do właściciela lub głównego rejestru niestandardowego. Nie można jednak przypisać rekordu możliwości jednocześnie do właściciela i do głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów, a w odniesieniu do typu rekordu "Możliwość" ustawiony jest tryb użytkownika lub tryb mieszany własności rekordu, można przydzielić możliwość do nowego właściciela. W tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału możliwości" w zleceniu.

Aby zmienić przydział możliwości, należy:

1. Wybrać możliwość, której przydział ma zostać zmieniony.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Edycja możliwości" wykonać jedną z następujących czynności:

   - W polu "Właściciel" lub "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać innego użytkownika lub rejestr w oknie "Wyszukiwanie".
   - Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału możliwości", aby uruchomić menedżera przydziałów.

   UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

4. Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera obszary, w których można śledzić informacje o partnerach lub konkurentach możliwości. Można na przykład śledzić informacje o tym, z którymi firmami (podmiotami) współpracuje się, a z którymi konkuruje w przypadku możliwości XYZ.

W tym celu najpierw należy powiązać podmiot pełniący rolę partnera lub konkurenta z rekordem możliwości. (Można powiązać dowolną liczbę podmiotów partnerów lub konkurentów). Następnie należy dodać informacje o partnerze lub konkurencie, takie jak jego mocne i słabe strony, na stronie edycji partnera lub konkurenta możliwości.

Przed rozpoczęciem. Należy utworzyć rekord podmiotu dla każdego partnera lub konkurenta, który ma zostać powiązany z możliwością. Informacje o dodawaniu rekordów znajdują się pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

Jak śledzić informacje o partnerach i konkurentach możliwości

1 Wybrać możliwość.

Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Możliwości — szczegóły" przewinąć do sekcji "Partnerzy związani z możliwością" lub "Konkurenci związani z możliwością" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego partnera lub konkurenta.

3 Na stronie edycji partnera lub konkurenta możliwości wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, służące do śledzenia informacji dotyczących partnera lub konkurenta.

Pole	Komentarz
Partner możliwości	Należy kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot, który ma być śledzony jako partner dla danej możliwości. Jest to pole wymagane.
Konkurent możliwości	Należy kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot, który ma być śledzony jako konkurent dla danej możliwości. Jest to pole wymagane.
Rola	Należy wybrać opcję definiującą relację między możliwością a podmiotem.
Rola drugiej strony	Należy wybrać opcję definiującą relację odwrotną lub rolę.
Data rozpoczęcia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty rozpoczęcia partnerstwa. Domyślną wartością jest data bieżąca. Jest to pole wymagane.
Data zakończenia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty zakończenia partnerstwa.
Główna osoba kontaktowa	Główny partner lub konkurent w przypadku tej możliwości.

4 Zapisać rekord.

Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży

Na każdym etapie sprzedaży związanym z możliwością firma może zbierać określone informacje zgodnie z jej praktykami biznesowymi. Aby ułatwić użytkownikowi zbieranie tych informacji, administrator firmy może w każdej fazie procesu sprzedaży konfigurować zestaw kolejnych zadań, wymagać od użytkownika wprowadzania określonych informacji i dodawać dla niego informacje do przejrzenia.

Uwaga: Firma może skonfigurować różne procesy sprzedaży (etapy, prawdopodobieństwa i informacje przewodnika) dla różnych ról i różnych typów możliwości. Jeśli na przykład jedni przedstawiciele handlowi sprzedają produkty, a inni — usługi, mogą oni być powiązani z innymi rolami i w związku z tym widzieć inne opcje dotyczące etapów sprzedaży oraz inne wskazówki przewodnika po procesie sprzedaży.

Jak uzyskać dostęp do informacji przewodnika związanych z etapami sprzedaży

1. Wybrać możliwość.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Przewodnik".

3. Przejrzeć na stronie "Przewodnik po procesie" informacje skonfigurowane przez administratora firmy i odpowiednio zaktualizować rekord możliwości.

   WSKAZÓWKA: Informacje można wydrukować, klikając stronę "Przewodnik po procesie" prawym przyciskiem myszy.

   UWAGA: W sekcji "Przydatne zasoby" kliknąć na łączu "Wyświetl" w wierszu dowolnego załącznika, aby wyświetlić dodatkowe informacje.

4. Aby zaktualizować możliwość, nacisnąć przycisk "Edytuj" i zmienić informacje w rekordzie zgodnie z instrukcjami przewodnika.

5. Zapisać rekord możliwości.

6. Podczas aktualizowania pola "Etap sprzedaży" aplikacja monituje o wypełnienie wymaganych pól. Ponadto niektóre pola mogą zostać wypełnione domyślnie pewnymi wartościami, ale można je zaktualizować.

7. Nacisnąć przycisk "Zamknij" w oknie "Przewodnik po procesie".

W momencie zapisania rekordu, jeśli administrator firmy skonfigurował odpowiednią opcję, do możliwości i podmiotu związanego z tą możliwością są dodawane pewne zadania.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników

Wiązanie produktów z możliwościami

Można powiązać produkty z możliwościami, aby:

- Śledzić, które produkty należą do możliwości
- Obliczyć przychód z możliwości na podstawie przychodu z produktów
- Opierać prognozy firmy na przychodzie z produktów i ilości produktów

Produkt można powiązać z możliwością także podczas jej tworzenia. Jeśli administrator firmy włączył wyświetlanie przycisku "Zapisz i dodaj produkt" na stronie "Możliwości - edycja", naciśnięcie tego przycisku spowoduje zapisanie nowego rekordu możliwości i przejście bezpośrednio do strony "Edycja przychodu z produktu". Anulowanie dodawania rekordu przychodu z produktu spowoduje, że w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie wyświetlona strona "Możliwości - szczegóły" dla poprzednio zapisanego rekordu możliwości.

Jeśli rola użytkownika obejmuje co najmniej jedno z następujących uprawnień, to można skorzystać z funkcji aktualizacji masowej do jednoczesnego aktualizowania wartości w grupie rekordów przychodów z produktów połączonej z możliwością.

- Aktualizacja masowa dowolnego pola
- Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony

Przycisk "Aktualizacja masowa" jest dostępny w sekcji "Przychody z produktów możliwości" strony "Możliwość - szczegół", a także na stronie "Lista przychodów z produktów możliwości", otwieranej po kliknięciu łącza "Pokaż pełną listę" w sekcji "Przychody z produktów możliwości" strony "Możliwość - szczegół".

UWAGA: Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony", lecz nie zawiera uprawnienia "Aktualizacja masowa dowolnego pola", wówczas zestaw pól, które można aktualizować za pomocą funkcji aktualizacji masowej może zostać ograniczony. Więcej informacji na temat sposobu, w jaki uprawnienia określają pola podlegające aktualizacji, można znaleźć w temacie Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 164).

Aktualizowanie łącznych wartości związanych z możliwościami - informacje

W zależności od konfiguracji przedsiębiorstwa przychody i oczekiwane przychody związane z możliwością mogą być automatycznie aktualizowane, gdy użytkownik zaktualizuje produkty połączone z możliwością. Jeśli w profilu przedsiębiorstwa administrator wybierze opcję "Włączanie automatycznej aktualizacji podsumowań możliwości", przychody i oczekiwane przychody związane z możliwością będą automatycznie aktualizowane, gdy użytkownik wprowadzi zmianę do produktu powiązanego z tą możliwością. Przychody i oczekiwane przychody związane z możliwością są też automatycznie aktualizowane, gdy użytkownik powiąże produkt z możliwością lub usunie produkt z możliwości.

Jeśli w profilu przedsiębiorstwa administrator nie wybierze opcji "Włączanie automatycznej aktualizacji podsumowań możliwości", przychody i oczekiwane przychody związane z możliwością nie będą automatycznie aktualizowane, gdy użytkownik wprowadzi zmiany do produktów powiązanych z możliwością. W takim przypadku na stronie "Szczegóły możliwości" na pasku tytułu sekcji informacji powiązanych "Przychody z produktów możliwości" będzie wyświetlany przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie". Aby po dokonaniu zmian w produktach powiązanych z możliwością zaktualizować przychody oraz oczekiwane przychody z możliwości, należy nacisnąć przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie".

Aby przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie" działał poprawnie, na stronie "Edycja przychodu z produktu" muszą być wyświetlane i wypełnione pola "Ilość" oraz "Przychód". Administrator może dostosować układ strony, aby te pola były dostępne.

Uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu - informacje

Obliczenia wykonywane podczas wyliczania przychodu z możliwości zależą od tego, czy w profilu przedsiębiorstwa włączono opcję "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu". Zależność ta przedstawia się następująco:

- Jeśli wybrano opcję "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu", aplikacja Oracle CRM On Demand użyje informacji ze wszystkich powiązanych produktów do zaktualizowania pola "Przychód" oraz pola "Prawdopodobieństwo (%)" w możliwości. Dlatego wartość w polu "Oczekiwany przychód" zostanie obliczona na podstawie średniego prawdopodobieństwa dla wszystkich powiązanych produktów.
- Jeśli w profilu przedsiębiorstwa nie wybrano opcji "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu", aplikacja Oracle CRM On Demand użyje łącznego przychodu z poszczególnych powiązanych produktu do zaktualizowania pola "Przychód". Wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" w możliwości nie zostanie zaktualizowana. Wartość w polu "Oczekiwany przychód" jest więc obliczana z użyciem dotychczasowej wartości w polu "Prawdopodobieństwo (%)" w możliwości.

UWAGA: Metoda obliczania oczekiwanego przychodu jest taka sama niezależnie od ustawienia opcji "Włączanie automatycznej aktualizacji podsumowań możliwości" w profilu przedsiębiorstwa.

Przed rozpoczęciem:

- Firma chce informować użytkownika o stosowanych metodach prognozowania. Metoda prognozowania firmy określa, które pola muszą być wybrane w celu powiązania produktów z możliwościami.
- Aby możliwe było zaktualizowanie grupy rekordów, rola użytkownika musi zawierać co najmniej jedno z następujących uprawnień: "Aktualizacja masowa dowolnego pola" lub "Aktualizacja masowa pól do edycji dostępnych w układzie strony".

Jak powiązać produkty z możliwościami

1. Wybrać możliwość.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
   - Aby zaktualizować informacje o produkcie, kliknąć na łączu "Edytuj" obok istniejącego produktu.
3. Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości" wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data zamknięcia".
4. Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".
5. Jeżeli prognozowany przychód firmy jest oparty na przychodach z produktu i użytkownik chce uwzględnić ten rekord przychodu z produktu jako część całkowitych prognozowanych przychodów lub prognozowanych ilości, lub obu, musi zaznaczyć pole wyboru "Prognoza".

   UWAGA: Jeśli firma prognozuje przychody na podstawie możliwości, a nie produktów, najlepiej zaznaczyć pole wyboru "Prognoza" w rekordzie "Przychód z produktu możliwości".
6. Zapisać rekord.

Jak obliczyć przychody z możliwości na podstawie powiązanego przychodu z produktu

1. Wybrać możliwość.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Przychody z produktu" i wykonać jedną z następujących czynności"

   - Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
   - Aby zaktualizować informacje o produkcie, kliknąć na łączu "Edytuj" obok istniejącego produktu. (Jeśli jest włączona funkcja edycji miejscowej, można edytować pola przychodów z produktu na stronie szczegółów możliwości; więcej informacji na temat edytowania pól w sekcjach "Informacje pokrewne" jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie rekordów powiązanych z głównych rekordów (zob. "Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów" na stronie 132)).

3. Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości" wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data rozpoczęcia/zamknięcia".

4. Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".

5. Zapisać rekord.

6. Jeśli przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie" jest dostępny w sekcji "Przychody z produktów możliwości" na stronie "Szczegóły możliwości", należy go kliknąć w celu zaktualizowania łącznych wartości związanych z możliwością.

   To łączy przychody z produktu dla każdego powiązanego produktu i wyświetlane z polami "Przychód" i "Oczekiwany przychód" dla możliwości.

Aby określić prognozy firmy dla przychodów z produktu lub rekordów przychodów

1. Wybrać możliwość.

   Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:

   - Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
   - Aby zaktualizować informacje o produkcie, nacisnąć przycisk "Edytuj". (Jeśli jest włączona funkcja edycji miejscowej, można edytować pola przychodów z produktów możliwości na stronie "Możliwości - szczegóły". Więcej informacji o edytowaniu pól w sekcjach informacji powiązanych znajduje się pod hasłem Aktualizowanie rekordów powiązanych z głównych rekordów (zob. "Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów" na stronie 132)).

3. Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości":

   a. Wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data rozpoczęcia/zamknięcia".

b Upewnić się, że data w polu "Data rozpoczęcia/zamknięcia" przypada w okresie prognozy i że właścicielem rekordu jest uczestnik prognozy.

c Zaznaczyć pole wyboru "Prognoza", aby wskazać potrzebę tych informacji o rekordach, które mają wpływ na całkowite prognozowane przychody.

d Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".

4 Zapisać rekord.

UWAGA: Jeśli produkt nie jest sprzedany, można zaktualizować powiązane daty rozpoczęcia/zamknięcia i usunąć zaznaczenie pola wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód z produktu" dla danego produktu, aby uniemożliwić dodanie przychodu z danego produktu do prognoz firmy. Alternatywnie, jeśli jeden z kilku produktów powiązanych z możliwością jest wstrzymany, można usunąć produkt z możliwości i utworzyć inną możliwość dla danego produktu, aby uniemożliwić uwzględnienie tego produktu w prognozie.

Aby zaktualizować grupę rekordów przychodów z możliwości, należy:

1 Na stronie "Możliwość - szczegóły" przewinąć do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Nacisnąć przycisk "Aktualizacja masowa", aby zaktualizować tylko rekordy obecnie wyświetlane w sekcji "Przychody z produktów możliwości".
- W celu zaktualizowania większej liczby rekordów niż aktualnie wyświetlana w sekcji "Przychody z produktów możliwości", kliknąć łącze "Pokaż pełną listę", aby otworzyć listę rekordów przychodów z produktów możliwości, a następnie nacisnąć przycisk "Aktualizacja masowa" na stronie "Lista przychodów z produktów możliwości".

  UWAGA: Po naciśnięciu przycisku "Aktualizacja masowa" na stronie "Lista przychodów z produktów możliwości", do aktualizacji dostępne są tylko rekordy wyświetlane na tej stronie. Przykładowo, jeśli na stronie "Lista przychodów z produktów możliwości" jest wyświetlanych 10 rekordów, tylko tych 10 rekordów będzie dostępnych do aktualizacji przez użytkownika. Na stronie "Lista przychodów z produktów możliwości" można wyświetlić maksymalnie 100 rekordów. Jeśli na liście znajduje się więcej niż 100 rekordów, można powtarzać to zadanie do chwili, gdy wszystkie rekordy zostaną zaktualizowane.

2 W kroku 1 wyczyścić zaznaczenie pola wyboru dla rekordów, które nie mają zostać zaktualizowane, a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".

3 W kroku 2 wybrać pola, które mają zostać zaktualizowane, i wpisać ich nowe wartości.

Maksymalnie można zaktualizować wartości pięciu pól. Aby usunąć istniejące wartości z pola, należy w kroku 2 pozostawić pustą kolumnę Wartość.

4 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Pola przychodu z produktu możliwości

W poniższej tabeli opisano pola przychodu z produktu. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, w związku z tym pola wyświetlane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

OSTRZEŻENIE: Jeśli prognozowanie firmy opiera się na produktach, informacje wprowadzone dla przychodów z produktu mogą wpływać na obliczenia.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Mogą być wybierane tylko produkty oznaczone jako "Zamawialne" przez administratora firmy. Po powiązaniu produktu z możliwością pola te są kopiowane z definicji produktu: "Kategoria produktu", "Nr katalogowy", "Typ", "Status" i "Opis".
Ilość	Liczba jednostek zamawianych przez klienta. Dla produktu powtarzanego należy podać ilość produktów w powtarzanym okresie. Na przykład, jeśli każdego miesiąca jest wysyłanych 10 wkładów do drukarek, to należy tu wpisać 10.
Cena zakupu	Cena produktu.
Przychód	Iloczyn ilości i ceny zakupu. Przychód nie może być zastępowany. To pole wpływa na prognozy produktów możliwości.
Kategoria produktu	Kategoria przenoszona wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Nr katalogowy	Numer przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Typ	Typ przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Status	Status przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 250 znaków.
Przychody cykliczne - informacje	

Pole	Opis
Data rozpoczęcia/zamknięcia	Ta data jest przenoszona z daty zamknięcia możliwości. Dla elementu przychodu produktu data ta jest oczekiwaną datą zamknięcia. Dla produktu cyklicznego ta data jest datą początkową. Dla produktu cyklicznego z datą zamknięcia, która przypada ostatniego dnia miesiąca, oraz datą początkową przypadającą w połowie miesiąca, należy dodać jeden rekord dla pełnej ceny cyklicznej i osobny dla podzielonego proporcjonalnie zamówienia. Przykład: Rozpoczęto dostarczanie papieru do firmy dnia 15 maja. W związku z tym zostanie wysłane 500 USD jako wartość papieru na koniec każdego miesiąca do końca roku. W przypadku zamówienia w połowie miesiąca należy dodać rekord produktu z następującymi wartościami: Przychód = 250 USD Ilość = 1 W przypadku zamówienia cyklicznego należy dodać drugi rekord produktu z następującymi wartościami: Przychód = 500 USD Ilość = 1 Częstotliwość = Miesięcznie Liczba okresów = 7 (od czerwca do grudnia).
Częstotliwość	Częstotliwość dla produktu cyklicznego. Termin *Dwa razy w tygodniu* oznacza częstotliwość dwa razy w tygodniu. Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Liczba okresów".
Liczba okresów	Liczba okresów dla cyklicznego przychodu produktu. Powtarzany przychód może obejmować maksymalnie 260 okresów. Długość czasu obejmuje łączną liczbę okresów, różną w zależności od wybranej częstotliwości (w polu "Częstotliwość"). Na przykład, jeśli powtarzany przychód jest przychodem cotygodniowym, to można śledzić przychód przez maksymalnie pięć lat. **UWAGA:** Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Częstotliwość".
Sprzedaż - informacje	
Etap sprzedaży	Tylko do odczytu. Etap sprzedaży jest przenoszony z możliwości.
Prawdopodobieństwo	Prawdopodobieństwo pozytywnego wyniku dla sprzedaży produktu. Wartość początkowa w tym polu jest przenoszona z etapu sprzedaży możliwości. Można zmienić tę wartość, jeśli to konieczne, aby lepiej odzwierciedlała określony produkt. W przypadku zmiany etapu sprzedaży w polu "Prawdopodobieństwo" w rekordzie możliwości wyświetlana jest domyślnie wartość odnosząca się do nowego etapu sprzedaży, ale wartość w polu "Prawdopodobieństwo" produktu nie jest nadpisywana. **UWAGA:** Jeśli funkcja "Aktualizacja masowa" zostanie użyta w celu zmiany etapu sprzedaży przynajmniej jednej możliwości, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" dotycząca tych możliwości nie zostanie zaktualizowana na domyślną wartość procentowego prawdopodobieństwa

Pole	Opis
	dotyczącą nowego etapu sprzedaży.
Oczekiwany przychód	Wartość typu "waluta" obliczana na podstawie wartości pola "Przychód" pomnożonej przez wartość z pola "Prawdopodobieństwo (%)".
Podmiot	Podmiot powiązany z tą możliwością. Tylko do odczytu.
Właściciel	Osoba przydzielona do tej możliwości. Wartością domyślną jest właściciel możliwości. Kolejne zmiany właściciela możliwości nie są odzwierciedlane w tym polu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w prognozach, tak jak w przypadku raportów uruchamianych przez użytkownika lub jego kierowników (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami za pośrednictwem stron "Zespół ds. możliwości" lub "Zespół ds. podmiotu". Instrukcje są zawarte pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160).
Prognoza	Wskaźnik uwzględniania tego produktu w podsumowaniach prognoz.

Analiza planowanej sprzedaży

W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand w sekcji "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału" na stronie startowej "Możliwość" jest wyświetlana w formie wykresu kwartalna analiza pipeline, pomagająca rozpoznać możliwości i zagrożenia. W tej sekcji strony startowej "Możliwość" można zatrzymać wskaźnik na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzenia szczegółowego raportu lub, przy użyciu list rozwijanych — zmienić kategorie w celu przejrzenia różnych raportów zawierających analizy możliwości i przychodów. Można na przykład wygenerować analizę prezentującą liczbę możliwości według regionu.

Można także wykonać dowolne z następujących czynności:

- Użyć tej analizy do ustalenia, gdzie w cyklu sprzedaży znajdują się obecnie transakcje, tak aby można było podjąć odpowiednie działania.
- Filtrować według średniej liczby dni w etapie w celu stwierdzenia, czy i gdzie transakcje są blokowane.
- Filtrować według liczby możliwości w celu stwierdzenia, ile możliwości znajduje się na poszczególnych etapach cyklu sprzedaży.
- Wyświetlić listę możliwości na poszczególnych etapach w celu skoncentrowania się na obszarach wymagających uwagi.

- Przejść do pulpitu informacyjnego "Pipeline" w celu wyświetlenia historycznych i porównawczych perspektyw odzwierciedlających ogólną efektywność.

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen można utworzyć z poziomu możliwości.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Przed rozpoczęciem. W aplikacji standardowej zlecenie specjalnej kalkulacji cen w obrębie możliwości nie jest wyświetlane. Aby można było dodać ją do strony szczegółów możliwości, administrator firmy musi udzielić roli użytkownika uprawnienia dostępu tylko do odczytu do informacji powiązanych dla możliwości. Następnie należy kliknąć na łączu "Edytuj układ" na stronie szczegółów możliwości i dodać zlecenie specjalnej kalkulacji cen jako sekcję "Informacje powiązane" (informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958)).

Jak utworzyć zlecenie specjalnej kalkulacji cen dla możliwości

1. Wybrać możliwość.

   Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów możliwości przejść do informacji związanych ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen i nacisnąć przycisk "Nowe".

3. Na stronie "Specjalna kalkulacja cen produktu - szczegóły" wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.

   Informacje dotyczące pól można znaleźć pod hasłem Pola specjalnej kalkulacji cen produktu (zob. "Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen" na stronie 601).

Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych

Za pomocą relacji możliwość nadrzędna-możliwość podrzędna można określać hierarchie możliwości, np. możliwość dotycząca sprzedaży, która składa się z wielu składników. Możliwe jest utworzenie możliwości nadrzędnej na podstawie możliwości podrzędnej albo możliwości podrzędnej na podstawie możliwości nadrzędnej.

Jeśli skasowana zostanie możliwość nadrzędna, która jest powiązana z możliwościami podrzędnymi, powiązanie między możliwościami zostanie skasowane, lecz możliwości podrzędne pozostaną rekordami aktywnymi. Wartość pola "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" w rekordzie możliwości podrzędnej jest zachowywana na wypadek przywrócenia możliwości nadrzędnej za pomocą strony "Pozycje skasowane".

Jeśli możliwość podrzędna zostanie powiązana z rekordem nowej możliwości nadrzędnej, pola "ID nadrzędnej możliwości", "Możliwość nadrzędna" i "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" zostaną wypełnione wartościami dotyczącymi nowej możliwości nadrzędnej. W przypadku przywrócenia rekordu pierwotnej możliwości nadrzędnej powiązanie z możliwością podrzędną nie zostanie odnowione.

Po skasowaniu jednej możliwości podrzędnej, możliwość nadrzędna wobec niej i pozostałe możliwości podrzędne zachowują status rekordów aktywnych, a skasowana możliwość podrzędna zostaje przeniesiona do strony "Pozycje skasowane". Skasowana możliwość podrzędna nie jest już wyświetlana na liście informacji związanych z możliwościami podrzędnymi odnoszącej się do możliwości nadrzędnej. Natomiast w rekordzie skasowanej możliwości podrzędnej zachowywane są wartości w polach "ID nadrzędnej możliwości", "Możliwość nadrzędna" i "Nadrzędna możliwość - unikatowy ID zewnętrzny".

W następujących procedurach opisano, jak określić możliwości jako nadrzędne i podrzędne:

Jak określić możliwość jako nadrzędną

1. Wybrać możliwość, która ma być możliwością podrzędną.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Edycja możliwości" kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" obok pola "Możliwość nadrzędna".

4. W oknie "Wyszukiwanie" wybrać lub utworzyć możliwość nadrzędną.

5. Zapisać rekord.

Jak określić możliwość jako podrzędną

1. Wybrać możliwość, która ma być możliwością nadrzędną.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły możliwości" przewinąć do sekcji "Możliwości podrzędne" i nacisnąć przycisk "Nowe".

3. Na stronie "Edycja możliwości" utworzyć możliwość podrzędną.

4. Zapisać rekord.

Jak usunąć lub skasować hierarchię możliwości

1. Wybrać możliwość podrzędną.

   Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Skasować bieżącą wartość pola "Możliwość nadrzędna" i wpisać nową wartość lub kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać nową wartość.

4 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Znajdowanie rekordów (na stronie 77)
- Pola możliwości (na stronie 384)

Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości

Rejestrację transakcji można utworzyć z poziomu możliwości.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Przed rozpoczęciem. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand sekcja rejestracji transakcji nie jest wyświetlana na stronie "Możliwości - szczegóły". Aby można było dodać ją do strony szczegółów możliwości, administrator firmy musi udzielić roli użytkownika uprawnienia dostępu tylko do odczytu do informacji powiązanych dla możliwości. Następnie należy kliknąć na łączu "Edytuj układ" na stronie szczegółów możliwości i dodać rejestrację transakcji jako sekcję "Informacje powiązane" (informacje na ten temat są dostępne pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958)).

Jak utworzyć rejestrację transakcji z poziomu możliwości

1 Wybrać możliwość.

Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów możliwości przejść do informacji związanych z rejestracją transakcji, następnie nacisnąć przycisk "Nowe".

3 Na stronie edycji rejestracji transakcji wprowadzić wymagane informacje.

Informacje na temat pól znajdują się pod hasłem Pola rejestracji transakcji (na stronie 573). Informacje na temat wiązania istniejących rejestracji transakcji z istniejącymi możliwościami i zmian istniejących powiązań pomiędzy nimi znajdują się pod hasłem Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami (na stronie 570).

Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu

Przychód z możliwości można podzielić między członków zespołu zajmującego się możliwością. Typ prognozy dotyczącej przychodu z możliwości wykorzystuje podziały przychodu do obliczania przychodu zapisanego w rekordzie możliwości. Więcej informacji o prognozowaniu znajduje się pod hasłami Prognozy (na stronie 387) i Możliwości i prognozy — informacje podstawowe (na stronie 361). Więcej informacji o zespołach zajmujących się możliwościami znajduje się pod hasłem Zespoły zajmujące się możliwościami — informacje podstawowe (zob. "Zespoły ds. możliwości - informacje" na stronie 382).

Jak podzielić przychód z możliwości między członków zespołu

1 Wybrać możliwość.

Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Zespół zajmujący się możliwością" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać członka zespołu, nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- Aby zaktualizować informacje o członku zespołu, nacisnąć przycisk "Edytuj użytkowników".

3 Na stronie "Zespół zajmujący się możliwością - edycja użytkowników":

a W przypadku każdego członka zespołu należy wprowadzić informacje w polach wymaganych, w tym w polu "Procent podziału".

b (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Rozpiętość podziału", aby podzielić procent podziału równo między wszystkich członków zespołu.

c (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Odśwież wartości łączne", aby ponownie obliczyć podział przychodu i wartości łączne.

UWAGA: Przyciski "Odśwież wartości łączne" i "Rozpiętość podziału" są widoczne, jeśli w profilu firmy została zaznaczona opcja "Włącz podział przychodu z możliwości". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

4 Zapisać rekord.

Pola zespołu zajmującego się możliwością

W poniższej tabeli opisano niektóre pola dotyczące zespołów zajmujących się możliwością.

Pole	Komentarz
Podział procentowy	Pole określa procent przychodu przypisany każdemu członkowi zespołu. Domyślną wartością jest 100% w przypadku właściciela możliwości i 0% w przypadku pozostałych członków zespołu.
Podział przychodu	To jest pole obliczone, tylko do odczytu. Podział przychodu jest obliczany przez pomnożenie przychodu z możliwości przez wartość procentową z

Pole	Komentarz
	pola "Podział procentowy".
Rola użytkownika	Pole pozwala wybrać opcję określającą powiązanie między członkiem i zespołem zajmującym się możliwością. Jest to pole wymagane.
Dostęp do możliwości	Pole określa dostęp członka zespołu do rekordu możliwości. Jest to pole wymagane.

Zespoły ds. możliwości - informacje

W przypadku niektórych typów rekordów, jak podmioty, osoby kontaktowe i możliwości, można zezwolić zespołowi użytkowników na współużytkowanie rekordu. Aby zezwolić użytkownikowi na współużytkowanie rekordu, należy najpierw dodać użytkownika do zespołu właściwego dla wybranego rekordu. Następnie należy określić poziom dostępu użytkownika do rekordu i do zdefiniowanych rekordów powiązanych.

W sprawie zespołów ds. możliwości, zespołów ds. podmiotu i dostępu do rekordów możliwości obowiązują następujące zasady:

- Jeśli dziedziczenie z zespołu jest włączone w typie rekordu "Możliwość" (to znaczy, że pole wyboru "Włączone dziedziczenie z nadrzędnego zespołu dot. możliwości" w profilu firmy jest zaznaczone), to gdy możliwość zostanie powiązana z podmiotem, członkowie zespołu związanego z podmiotem zostaną dodani automatycznie do zespołu możliwości.
- Jeśli użytkownicy nie mają być dodawani automatycznie do zespołu ds. możliwości, gdy rekord możliwości zostanie powiązany z podmiotem, należy się upewnić, że dziedziczenie z zespołu nie jest włączone w typie rekordu możliwości.

Użytkowników można dodawać do zespołów ds. możliwości w następujący sposób:

- Przez naciśnięcie przycisku "Dodaj użytkowników" na stronie szczegółów rekordu.
- Za pomocą menedżera przydziałów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Reguły przydziału — informacje podstawowe.
- Przez przekształcenie namiaru w możliwość i wybranie opcji skopiowania zespołu namiaru do możliwości. Administrator określa, czy układ przekształcania namiaru przypisany do roli użytkownika umożliwia temu użytkownikowi skopiowanie zespołu ds. namiaru do możliwości podczas przekształcania namiaru.
- Przy użyciu grup. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

W celu pozbawienia użytkownika dostępu do możliwości powiązanych z podmiotem, należy się upewnić, że nie otrzymał on dostępu, ponieważ występuje co najmniej jedna z poniższych okoliczności:

- Użytkownik nie należy do zespołu ds. możliwości.
- Użytkownik nie ma podwładnego, który należy do zespołu ds. możliwości.

- Użytkownik nie został delegowany przez innego użytkownika mającego dostęp do możliwości.
- Możliwość nie należy do rejestru, którego użytkownik jest członkiem, ani do żadnego z rejestrów podrzędnych tego rejestru.
- Użytkownik nie ma dostępu do rekordów możliwości na podstawie ustawień roli.
- Poziom dostępu typu rekordu dla możliwości związanej z podmiotem ustawiony jest na dowolną wartość, z wyjątkiem wartości "Brak dostępu" i "Dziedziczenie głównych".

Etapy sprzedaży i funkcja aktualizacji masowej - informacje

W przypadku użycia funkcji aktualizacji masowej do zaktualizowania wartości w polu "Etap sprzedaży" w zakresie rekordów możliwości, wartości możliwe do wyboru w tym polu są zależne od następujących czynników:

- Wartość w polu "Typ możliwości"
- Domyślny proces sprzedaży przydzielony do roli użytkownika (jeśli istnieje)

Jeśli pole "Typ możliwości" w rekordzie możliwości jest puste, a użytkownik nie określi tej wartości podczas aktualizowania rekordu przy użyciu funkcji aktualizacji masowej, skutki będą następujące:

- Jeśli do roli użytkownika został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.
- Jeśli do roli użytkownika nie został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu w firmie etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.

Jeśli pole "Typ możliwości" w rekordzie możliwości zawiera już wartość lub jeśli użytkownik określi tę wartość podczas aktualizowania rekordu przy użyciu funkcji aktualizacji masowej, skutki będą następujące:

- Jeśli z danym typem możliwości został powiązany określony proces sprzedaży, odpowiadające mu etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.
- Jeśli z danym typem możliwości nie został powiązany określony proces sprzedaży, skutki będą następujące:
  - Jeśli do roli użytkownika został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.
  - Jeśli do roli użytkownika nie został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu w firmie etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.

Jeśli pole "Typ możliwości" w rekordzie możliwości zawiera już wartość, ale użytkownik usunie ją podczas aktualizowania rekordu przy użyciu funkcji aktualizacji masowej, skutki będą następujące:

- Jeśli do roli użytkownika został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.
- Jeśli do roli użytkownika nie został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu w firmie etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży" w kroku nr 2 aktualizacji masowej.
- Jeśli użytkownik nie zaktualizuje pola "Etap sprzedaży" przy użyciu funkcji aktualizacji masowej, wartość tego pola w rekordzie możliwości pozostanie niezmieniona po ukończeniu aktualizacji masowej. Przy

kolejnej próbie zaktualizowania wartości w polu "Etap sprzedaży" w ramach możliwości poprzez edycję miejscową lub za pośrednictwem strony "Edycja możliwości", wartości możliwe do wyboru w tym polu będą zależne od następujących czynników:

- Jeśli do roli użytkownika został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży".
- Jeśli do roli użytkownika nie został przydzielony domyślny proces sprzedaży, odpowiadające mu w firmie etapy sprzedaży można wybrać w polu "Etap sprzedaży".

Więcej informacji na temat korzystania z funkcji aktualizacji masowej można znaleźć pod hasłem Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 164).

Pola możliwości

Strona "Możliwość - edycja" umożliwia dodanie możliwości lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej możliwości. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla możliwości.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące możliwości można także edytować na stronach "Lista możliwości" i "Szczegóły możliwości". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

OSTRZEŻENIE: Informacje wprowadzane dla możliwości mogą mieć wpływ na prognozy przychodów dla firmy.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Możliwość - informacje kluczowe	
Nazwa możliwości	Nazwa tej możliwości.
Podmiot	Podmiot powiązany z tą możliwością.
Możliwość nadrzędna	Możliwość nadrzędna powiązana z tą możliwością.
Etap sprzedaży	Etap procesu sprzedaży, taki jak: Namiar zakwalifikowany, Tworzenie wizji, Krótka lista, Wybrane, Negocjacje, Zamknięte/uzyskane czy Zamknięte/utracone. **UWAGA:** W przypadku zmiany etapu sprzedaży wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie automatycznie zmieniona na domyślną wartość prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży, o ile do zmiany etapu sprzedaży nie zostanie użyta funkcja "Aktualizacja masowa". W przypadku użycia funkcji "Aktualizacja masowa" do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" co najmniej jednego rekordu, wartość w polu

Pole	Opis
	procentowego prawdopodobieństwa dotycząca tych rekordów nie jest zmieniana na domyślną wartość procentową prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży.
Następny krok	Następne czynności, które trzeba wykonać w odniesieniu do tej możliwości.
Przychód	Kwota przychodu dla danej możliwości. Wartością domyślną jest zero. Wartość ta wpływa na prognozy przychodu dla możliwości. **UWAGA**: Wszystkie określone dla tego pola wartości domyślne (w tym wartości domyślne końcowe) są ignorowane.
Data zamknięcia	Oczekiwana data zamknięcia możliwości. Jest to pole wymagane. W standardowej aplikacji domyślną wartością w polu "Data zamknięcia" podczas tworzenia możliwości jest dzisiejsza data. Administrator może określić inną domyślną wartość w tym polu albo skonfigurować pole jako puste podczas tworzenia nowej możliwości. Jeśli pole jest puste, należy je zaktualizować. Data zamknięcia jest używana podczas generowania prognoz.
Prognoza	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, ta możliwość będzie uwzględniana w obliczeniach prognozowanego przychodu.
Sprzedaż - informacje szczegółowe	
Status	Status tej możliwości, taki jak: Oczekujące, Uzyskane lub Utracone.
Priorytet	Priorytet możliwości, taki jak: Wysoki, Średni lub Niski.
Źródło namiaru	Kategoria źródła namiaru, taka jak: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Zdarzenie - inne, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Partner, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne, Serwis internetowy lub Inne.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ta możliwość została wygenerowana. Jeśli możliwość została utworzona wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli możliwość jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Prawdopodobieństwo (%)	Wartość procentowa odzwierciedlająca przekonanie, że transakcja zostanie zrealizowana (zamknięta) w określonym dniu i z określonym przychodem. Wartość pola procentowego prawdopodobieństwa jest oparta na domyślnej wartości prawdopodobieństwa dotyczącej wybranego etapu sprzedaży. W razie potrzeby możliwa jest zmiana wartości w polu procentowego prawdopodobieństwa, tak aby lepiej odzwierciedlała określoną możliwość na etapie sprzedaży. Jeżeli jednak w odniesieniu do możliwości wybrany zostanie nowy etap sprzedaży, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie automatycznie zmieniona na domyślną wartość prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży. **UWAGA:** W przypadku użycia funkcji aktualizacji masowej do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" dotyczącej co najmniej jednego rekordu możliwości, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" dotycząca tych

Pole	Opis
	rekordów nie jest zmieniana na domyślną wartość tego pola dotyczącą nowego etapu sprzedaży. Aby zmienić procentowe prawdopodobieństwo dotyczące możliwości w momencie aktualizacji etapu sprzedaży, należy zaktualizować etap sprzedaży dotyczący każdego rekordu pojedynczo lub za pomocą usług internetowych.
Oczekiwany przychód	Wartość typu "waluta" obliczana na podstawie wartości pola "Przychód" pomnożonej przez wartość z pola "Prawdopodobieństwo (%)". Mniejsza wartość w polu prawdopodobieństwa zmniejsza oczekiwaną wartość przychodu występującą w prognozie przychodu.
Przyczyna uzyskania/straty	Przyczyna uzyskania lub straty możliwości, taka jak: Zainstalowana baza, Cena, Powiązanie, Śledzenie rekordu, Brak bieżącego projektu, Brak budżetu, Nie zakwalifikowano, Utracono na rzecz konkurencji, Utracono wskutek braku decyzji lub Inne.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu możliwości. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Rekordy możliwości mogą być współużytkowane z innymi użytkownikami przy użyciu stron "Zespół ds. możliwości" lub "Zespół ds. podmiotu". Więcej informacji na temat współużytkowania rekordów z innymi użytkownikami można znaleźć pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Zmiana przydziału możliwości	Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tej możliwości. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału możliwości, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie możliwości, tak aby jej przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów

Pole	Opis
	własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53). **UWAGA:** Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. W przypadku możliwości na czas przetwarzania ma również wpływ liczba członków zespołu ds. możliwości oraz liczba podmiotów i osób kontaktowych powiązanych z rekordem. Nazwa właściciela ulega zmianie z chwilą zmiany przydziału rekordu.
Opis	Dodatkowe informacje o możliwości. Na przykład w opisie możliwości można zawrzeć zainteresowanie produktami (500 artykułów) i nazwę podmiotu (Acme Corp.). Limit 16 350 znaków.

Prognozy

Strony "Prognozy" umożliwiają przeglądanie, korygowanie i przesyłanie prognoz. *Prognoza* jest zapisem stanu przychodów w czasie. Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza prognozy na każdy kwartał i dzieli te informacje przez miesiące rozliczeniowe.

Prognozy w aplikacji Oracle CRM On Demand automatyzują proces, który zazwyczaj wykonuje się ręcznie i czasami niedokładnie. Prognozy pomagają firmom w rozwijaniu strategii sprzedaży. Pomagają im również określić przyszłe potrzeby biznesowe, dostarczając kierownictwu dokładne i aktualne informacje o oczekiwanej sprzedaży i kwartalnym rozwoju według rynków sprzedaży. Poszczególni przedstawiciele handlowi nie muszą mieć pełnych statystyk. Zamiast tego decydują, kiedy włączyć dany rekord do swoich prognoz. Przypomnienie w tym procesie jest automatyczne.

Firma może działać na podstawie prognoz opartych na następujących danych:

- Przychód z możliwości
- Przychód z produktu możliwości oraz ilości powiązane z możliwościami
- Przychód z podmiotu
- Przychód z osoby kontaktowej

Migawki prognozy służą do zapisania prognozowanych możliwości, produktu lub informacji o przychodach i dostosowania łącznych prognoz, tak aby kierownictwo mogło przejrzeć i ocenić trendy prognozy. Ponadto można wyświetlić i zapisać prognozy, aby sprawdzić historię możliwości, nad którymi obecnie pracuje zespół.

Firma może skonfigurować prognozy, aby były uruchamiane w cyklach tygodniowych lub miesięcznych. Na początku danego dnia (czyli w pierwszej minucie po północy w strefie czasowej obiektu udostępniania), w aplikacji Oracle CRM On Demand automatycznie generowana jest prognoza i wyświetlany jest alert na stronie "Moja strona startowa". Po otrzymaniu tego alertu można przeglądać prognozę i analizować nowo obliczone wartości: potok pipeline, prognozę i zamknięte przychody w odniesieniu do informacji o normie.

Godzinę przed następnym zaplanowanym wygenerowaniem prognozy bieżąca prognoza jest automatycznie archiwizowana, co uniemożliwia jej edycję.

Praca ze stroną startową "Prognoza"

Strona startowa "Prognoza" stanowi punkt wyjścia do zarządzania prognozami. Zawiera informacje o listach prognoz zbiorczych dla bieżącego użytkownika.

Liczbę rekordów wyświetlanych na stronie startowej "Prognoza" można ograniczyć dwiema metodami:

- Jeśli formanty wyszukiwania alfabetycznego są dostępne, można należć określone prognozy, klikając nagłówek kolumny, aby posortować rekordy według wartości w tej kolumnie, a następnie wskazać literę na pasku alfabetycznym, aby wyświetlić tylko rekordy rozpoczynające się od danej litery. Można również wpisać znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby znaleźć rekordy zaczynające się od tych znaków. Kliknąć na łączu "Wszystkie", aby wyświetlić pełną listę prognoz.

  UWAGA: Formanty wyszukiwania alfabetycznego są niedostępne w przypadku następujących języków użytkownika: koreański, japoński, chiński uproszczony i tradycyjny.

- Liczba wyświetlonych rekordów. Należy dostosować wartość w tym polu, aby pokazać więcej lub mniej rekordów na liście podsumowania.

Na stronie startowej "Prognoza" wymienione są prognozy według daty ich utworzenia, z najnowszymi prognozami wymienionymi na początku. Stanowi to również podsumowanie ważnych informacji:

- Status to bieżący stan prognozy. Poprawnie ukończone prognozy mają status "Aktywne". Prognoza ze statusem "Przesłano" wskazuje prognozę gotową do przejrzenia przez kierownictwo.
- Przychody z potoku "Pipeline" to połączenie przychodów ze wszystkich rekordów użytkownika, niezależnie od zaznaczenia pola wyboru "Prognoza" lub etapu sprzedaży w poszczególnych rekordach. Przychody z potoku "Pipeline" nie odnoszą się do podmiotu ani prognoz przychodów osoby kontaktowej.
- Przychód prognozowany odpowiada łącznym przychodom dla wszystkich rekordów, dla których zaznaczono pole wyboru "Prognoza".
- Przychody zamknięte odpowiadają całkowitym przychodom dla wszystkich możliwości lub przychodów z produktu z wartościami etapu sprzedaży "Closed-Won". Dla podmiotu i przychodów z podmiotu wartość zamkniętego pola statusu zawiera zapis w obliczeniach przychodu zamkniętego. Przychód zamknięty jest rozpoznawany dla kwoty przychodów, która dotyczy okresu prognozy, który jest oparty na rozpoczęciu daty zamknięcia rekordu.

Zarządzanie prognozami

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Przeglądanie prognoz (na stronie 389)
- Odświeżanie prognoz (na stronie 391)
- Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty (na stronie 393)

- Przeglądanie historii prognoz (na stronie 394)
- Przesyłanie prognoz (na stronie 394)
- Cofanie przesłania prognoz (na stronie 395)
- Zarządzanie normami (na stronie 395)
- Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu (na stronie 396)

UWAGA: Prognozowanie opiera się na rolach użytkowników i hierarchiach zależności służbowych. Aby można było pomyślnie tworzyć prognozy, wszyscy użytkownicy posiadający rolę użytkownika określoną jako rola prognozy muszą mieć ustawiony status "Aktywny" w swoim rekordzie użytkownika. Ponadto, w swoich rekordach użytkownicy muszą mieć podanego kierownika. Kierownika można określić w jednym z dwóch pól "Przełożony" lub "Alias przełożonego", w zależności od tego, które z nich występuje w układzie strony użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola prognozy (na stronie 399)
- Praca ze stroną startową "Prognoza" (na stronie 388)
- Konfigurowanie użytkowników
- Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników
- Raporty (na stronie 1011)

Przeglądanie prognoz

Prognozy generowane są automatycznie co tydzień lub co miesiąc, zgodnie z procesem biznesowym firmy. Za każdym razem, gdy generowana jest nowa prognoza, użytkownik otrzymuje powiadomienie na stronie "Moja strona startowa". Po otrzymaniu powiadomienia należy przejrzeć swoje prognozy. W przypadku przeglądania prognoz miesiące podsumowania prognozy są wyrównane w stosunku do definicji firmowego kalendarza okresów obrotowych. Jeśli używany jest kalendarz typu 4-4-5, 5-4-4 lub niestandardowy kalendarz okresów obrotowych, okresy prognozy określone dla firmy niekoniecznie będą odpowiadać kalendarzowi

gregoriańskiemu. Dlatego, jeśli możliwość przypada na czerwiec jako miesiąc kalendarzowy, nie oznacza to, że będzie ona prognozowana jako część miesiąca obrotowego czerwca. Więcej informacji dotyczących niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych dostępnych jest pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje.

UWAGA: Kiedy używane są niestandardowe kalendarze okresów obrotowych, okresy prognozy oparte są na latach i miesiącach obrotowych zdefiniowanych przez administratora firmy.

Jak przejrzeć prognozy

1 Kliknąć na karcie "Prognozy".

Na stronie "Strona startowa Prognozy" zostanie wyświetlone podsumowanie zawierające takie informacje jak status, pipeline i zrealizowane przychody. Podsumowanie prognozy można posortować według statusów, dat prognozy lub właścicieli (tylko przełożeni). Pipeline nie występuje w prognozach dotyczących przychodów z podmiotu lub osoby kontaktowej.

2 W sekcji "Strona startowa Prognozy" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu prognozie, która ma zostać wyświetlona.

3 Na stronie "Szczegół Prognozy" przejrzeć informacje w następujących sekcjach:

- **Podsumowanie Prognozy**. W tej sekcji znajduje się podsumowanie prognoz według kwartałów i miesięcy obrotowych. Lista "Podsumowanie Prognozy" zawiera informacje o normie, zrealizowanych przychodach, % normy, kwocie prognozowanej, najlepszym przypadku, pipelinie i oczekiwanych przychodach. Listę podsumowania można posortować według miesięcy.

  Podsumowanie zespołu według miesiąca. W tej sekcji znajduje się lista prognoz dla poszczególnych członków zespołu. Przełożony zobaczy na niej miesiąc prognozy, % normy, kwotę prognozowaną, zrealizowane przychody, najlepszy przypadek, pipeline i datę ostatniej aktualizacji według aliasów właściciela (członków zespołu). Drążenie w dół od poziomu wiersza danego członka zespołu w podsumowaniu zespołu pozwala wyświetlić stronę szczegółów odpowiedniej prognozy dla wybranego użytkownika. Na tej stronie jest pokazane podsumowanie tej prognozy członka zespołu oraz prognozowane przychody w sekcji Moje możliwości, Moje przychody lub Moje produkty.

  UWAGA: W sekcjach podsumowania prognoz typu Przychód z podmiotu i Przychód z osoby kontaktowej nie występują informacje o pipelinie, najlepszym przypadku i oczekiwanych przychodach.

- **Produkty zespołu - podsumowanie** (dotyczy tylko prognozy produktu możliwości). W tej sekcji znajduje się lista prognozowanych produktów dla poszczególnych członków zespołu. Kierownik zobaczy na niej zamkniętą ilość, prognozowaną ilość, analizę pipeline i ilość, zrealizowane przychody i oczekiwane przychody według aliasów właścicieli (członków zespołu) i produktów. Drążenie w dół do wiersza danego członka zespołu w sekcji "Produkty zespołu - podsumowanie" pozwala wyświetlić stronę szczegółów odpowiedniej prognozy dla wybranego użytkownika. Na tej stronie jest pokazane podsumowanie prognozy dla tego użytkownika oraz prognozowane ilości według produktów w sekcji "Moje produkty".

  UWAGA: Na stronie "Szczegół Prognozy" jest wyświetlonych tylko pięć rekordów zespołu. Aby wyświetlić całą listę rekordów, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Podsumowanie zespołu według miesiąca".

- **Moje możliwości.** W sytuacji korzystania z typu prognozy "Przychody z możliwości" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. Figurują w niej bieżące możliwości i jest zaznaczone, czy poszczególne z nich są prognozowane. Ponadto jest podana data zamknięcia, nazwa podmiotu, kwota przychodów, bieżący etap sprzedaży i następny krok (o ile jest określony) poszczególnych możliwości.
- **Moje przychody.** W sytuacji korzystania z typu prognozy "Przychody z produktu możliwości", "Przychody z podmiotu" lub "Przychody z osoby kontaktowej" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. Figurują w niej bieżące przychody i jest zaznaczone, czy dany rekord przychodów jest prognozowany przez właściciela (jest zaznaczona flaga prognozy). Ponadto jest podana data rozpoczęcia i zamknięcia, nazwa produktu, kwota przychodów i nazwa podmiotu poszczególnych wpisanych rekordów przychodów.

  W zależności od prognozowanego typu przychodów w sekcji "Moje przychody" mogą być wyświetlone dodatkowe kolumny.

  Kolumny wyświetlane w prognozach przychodów z produktu możliwości są następujące:

  - Nazwa możliwości
  - Etap sprzedaży

  Kolumny wyświetlane w prognozach przychodów z podmiotu i osoby kontaktowej są następujące:

  - Kategoria produktu
  - Status
  - Nazwisko osoby kontaktowej
- **Moje produkty.** W przypadku korzystania z typu prognozy "Produkt możliwości" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. W wierszach poszczególnych prognozowanych produktów jest wyświetlona kategoria produktu, zamknięta ilość, prognozowana ilość, analiza pipeline - ilość, zrealizowane przychody i oczekiwane przychody. Wartości te stanowią sumę wszystkich prognozowanych możliwości z prognozy wybranego użytkownika. Aby wyświetlić prognozowane możliwości powiązane z danym produktem, należy kliknąć na nazwie produktu.

  UWAGA: W przypadku korzystania z typu prognozy "Produkt możliwości" można przejrzeć także wszystkie prognozowane możliwości w danej kategorii produktów, klikając na polu "Kategoria produktu".

  Typ prognozy użyty w prognozie i na którym była ona oparta jest podany w polu "Typ" w sekcji informacji o prognozie.

Wyświetlanie i edytowanie prognoz z użyciem innej waluty

Funkcja przeliczania walut "Wyświetl w" umożliwia określenie waluty, w której będzie wyświetlana prognoza. Więcej informacji dotyczących wyświetlania i edytowania prognoz w innych walutach jest dostępnych pod hasłem Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty (na stronie 393).

Odświeżanie prognoz

Prognozy są migawkami danych przychodów w pewnych okresach. Jeżeli rekord możliwości lub przychodu są aktualizowane, można odświeżyć niektóre wartości w bieżącej, nieprzesłanej prognozie, aby zapewnić, że

prognoza odzwierciedla najbardziej aktualne informacje. Następnie trzeba dostosować te rekordy w sekcji "Prognoza zbiorcza", aby dokładniej odzwierciedlały przychód, który ma być wygenerowany.

Zaktualizowanie wartości rekordów mających wpływ na prognozowane kwoty, a następnie ponowne obliczenie łącznych prognoz umożliwia bardziej spójne prognozowanie. Aktualizacje pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Etap sprzedaży", "Prawdopodobieństwo", "Prognoza", "Ilość" lub "Status" mogą wpłynąć na prognozę.

Jak zaktualizować wartości rekordów i odświeżyć prognozowane kwoty

1. Kliknąć na karcie "Prognozy".

   Na stronie startowej "Prognoza" wymienione są prognozy według daty ich utworzenia, z najnowszymi prognozami wymienionymi na początku.

2. W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć łącze "Data prognozy" odpowiadające prognozie, która ma zostać przesłana.

3. W sekcjach "Moje możliwości", "Moje przychody" lub "Moje produkty" na stronie "Szczegóły prognozy" kliknąć na łączu "Nazwa możliwości", "Data rozpoczęcia/zamknięcia" lub na łączu "Produkt", aby otworzyć rekord do zmodyfikowania.

4. Na stronie "Szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

5. Na stronie "Edycja" zaktualizować odpowiednie wartości dla możliwości lub rekordu przychodu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

6. Wrócić do strony "Prognoza szczegółowa", a następnie kliknąć na łączu "Odśwież" w wierszu rekordu.

7. Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Akumulacja".

   Łącznie prognozy zbiorcze są aktualizowane na podstawie zmodyfikowanych możliwości lub rekordów przychodów.

UWAGA: Aby przechwycić wszelkie aktualizacje wprowadzone w możliwościach lub rekordach przychodów w prognozach zbiorczych, należy nacisnąć przycisk "Akumulacja".

Po naciśnięciu przycisku "Akumulacja" wszelkie wcześniejsze korekty w łącznej prognozie zbiorczej są nadpisywane nowymi wartościami z rekordów możliwości lub przychodów. Dlatego też po aktualizowaniu rekordów nadal można skorygować prognozę zbiorczą, aby dokładniej odzwierciedlała zakładaną sprzedaż.

Korygowanie łącznych prognoz

Przedstawiciele handlowi i kierownictwo mogą wprowadzać korekty na wyższym poziomie, według miesiąca, do bieżących prognozowanych przychodów, aby zapewnić, że automatycznie generowane prognozy odzwierciedlają wartości oparte na profesjonalnej ocenie. Można korygować następujące pola prognozy zbiorczej:

- Prognoza
- Najlepszy przypadek

UWAGA: Prognozy łączne korygować może wyłącznie właściciel prognozy.

Jak korygować łączne prognozy

1. Kliknąć na karcie "Prognozy".
2. W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać skorygowana.
3. W sekcji "Prognoza zbiorcza" nacisnąć przycisk "Edytuj".
4. Na stronie "Edycja prognozy" wpisać skorygowane wartości przychodów w polach "Prognoza" lub "Najlepszy przypadek".
5. Nacisnąć przycisk "Odśwież wartości łączne", aby zweryfikować skorygowane wartości, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Najlepszy przypadek przychodu nie ma zastosowania do prognoz dotyczących przychodu podmiotu lub osoby kontaktowej.

Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty

Funkcja wyświetlania konwersji w walucie pozwala określić walutę, w której będzie wyświetlana prognoza. Domyślnie prognoza jest wyświetlana w macierzystej walucie (domyślna waluta wybrana w profilu użytkownika lub domyślna waluta firmy). Użytkownik może też edytować prognozy w wybranej walucie, jeśli zarządza możliwościami w wielu strefach ekonomicznych.

Jeśli ma miejsce edycja prognozy wyświetlanej w walucie euro (EUR), użytkownik może wprowadzać wartości prognozy w euro. Gdy edytowana prognoza jest zapisywana, zostaje ona poddana konwersji i zapisana w domyślnej walucie firmy.

Jak wyświetlić prognozę w innej walucie

1. Kliknąć na karcie "Prognozy".
2. Na stronie startowej "Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającym prognozie, która ma być przeglądana.
3. Na stronie "Szczegóły prognozy" wybrać walutę z listy "Wyświetl w" na pasku tytułu "Prognoza zbiorcza".

Wartość wyświetlania w walucie jest domyślnie przedstawiana w walucie profilu użytkownika. Jeśli waluta profilu nie jest zdefiniowana, selektor "Wyświetl w" wyświetla domyślnie walutę firmy. Do wyboru są dostępne wszystkie aktywne waluty firmy.

Gdy użytkownik wybierze walutę wyświetlania, wartości prognozy zostaną skonwertowane z waluty, w której są zapisane (waluta firmy) na wybraną walutę wyświetlania przy użyciu kursu obowiązującego na dzień prognozy.

Jeśli użytkownik będzie drążyć rekord prognozy lub jeśli wybierze walutę wyświetlania, dla której nie ma zdefiniowanego kursu na dzień prognozy, wówczas prognoza będzie wyświetlana w domyślnej walucie firmy i zostanie wyświetlony stosowny komunikat.

Przeglądanie historii prognoz

Przeglądacie historii prognoz pozwala na wykrywanie trendów zmieniających się w czasie.

Jak przejrzeć historię prognoz

1. Kliknąć na karcie "Prognoza".
2. W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na nagłówku kolumny, w której mają zostać posortowane rekordy.
3. Przejrzeć trendy w czasie dla prognozy, planowanej sprzedaży i zrealizowanych przychodów.

Przesyłanie prognoz

Ostatnim krokiem w procesie tworzenia prognozy jest przesłanie jej swojemu kierownikowi do przejrzenia. Jeśli prognoza odzwierciedla kwoty, które powinny być uwzględnione w prognozach firmy, należy przesłać prognozę.

UWAGA: Kierownicy mogą przesyłać prognozy dla bezpośrednich podwładnych. Opcję tę należy wybrać na etapie konfiguracji definicji prognozy. Jeśli opcja ta nie została wybrana, to kierownicy nie mogą przesyłać swoich prognoz przed przesłaniem prognoz przez wszystkich swoich podwładnych.

Przesłanych prognoz nie można edytować. Jeśli zachodzi konieczność skorygowania przesłanej prognozy, kierownik lub administrator musi najpierw odblokować dany rekord (cofnąć jego przesłanie). Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Cofanie przesłania prognoz (na stronie 395).

Jak przesłać prognozę

1. Kliknąć na karcie "Prognozy".
2. W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać przesłana.
3. Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Prześlij prognozę" na pasku tytułu "Podsumowanie prognozy".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Cofanie przesłania prognoz (na stronie 395)
- Konfigurowanie definicji prognoz

Cofanie przesłania prognoz

Aby właściciel przesłanej prognozy mógł ją zaktualizować, kierownik lub administrator musi najpierw odblokować dany rekord (cofnąć jego przesłanie).

Jak cofnąć przesłanie prognozy

1. Kliknąć na karcie "Prognozy".
2. W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać odblokowana.
3. Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Cofnij przesłanie prognozy".

   Ta czynność powoduje odblokowanie prognozy, umożliwiając bezpośrednim podwładnym aktualizowanie i korygowanie, a następnie przesyłanie ich prognoz.

   UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Cofnij przesłanie prognozy" powoduje zmianę statusu prognozy na "Aktywna".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Przesyłanie prognoz (na stronie 394)
- Konfigurowanie definicji prognoz

Zarządzanie normami

Jeżeli administrator firmy nie jest odpowiedzialny za ustawienia norm, można utworzyć i zaktualizować normy dla okresów w roku, korzystając ze strony "Edycja normy". Umożliwia to porównanie norm z prognozami i skorygowanie ich. Można również przejrzeć historię norm adresowanych dla dowolnego okresu każdego roku.

Jako rok rozpoczęcia normy można wybrać bieżący rok kalendarzowy albo jeden z poprzednich trzech lat lub nadchodzących trzech lat. Po utworzeniu normy, wartość normy miesięcznej jest automatycznie uwzględniana w prognozie po jej wygenerowaniu. Wszystkie aktywne normy są dodawane łącznie dla miesiąca i łącznie wyświetlane w prognozie. Jeżeli użytkownik nie chce, aby norma była uwzględniona w prognozie, musi ustawić status pola "Nieaktywna" przed przygotowaniem do śledzenia normy.

Jak zarządzać normą

1. Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu.
2. Ze strony startowej "Osobiste" kliknąć łącze "Profil osobisty" w sekcji "Profil osobisty".
3. Ze strony "Profil osobisty" kliknąć łącze "Mój profil" w sekcji "Dane osobowe".

   Mój profil umożliwia zdefiniowanie norm i współużytkowanie grup, jak również zmianę waluty, języka i strefy czasowej.

4 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Normy", po czym nacisnąć przycisk "Nowa norma".

Istniejące normy są wyświetlane na liście "Normy" i można je sortować według daty, nazwy i statusu. Aby zmodyfikować wymienioną normę, z menu na poziomie rekordu należy wybrać pozycję "Edytuj" odpowiadającą rekordowi normy, która ma być edytowana. Aby usunąć normę z listy, z menu na poziomie rekordu należy wybrać pozycję "Kasuj" odpowiadającą rekordowi normy, która ma być skasowana.

5 Na stronie "Edycja normy" wypełnić wymagane pola dla nowej normy"

a Wybrać rok kalendarzowy, w którym norma zacznie obowiązywać.

UWAGA: Rok wybrany na tej stronie jest rokiem kalendarzowym, a nie podatkowym. Rok podatkowy może się różnić od roku kalendarzowego. Na przykład rok podatkowy firmy może się zaczynać 1 kwietnia i kończyć 31 marca (w następnym roku kalendarzowym).

b Upewnić się, że status na wartość "Aktywne".

c Wpisać nazwę normy.

6 Wpisać informacje o normie dla każdego miesiąca. (Pola normy miesięcznej zaczynają się z pierwszym miesiącem roku podatkowego firmy).

7 Zapisać normę.

Aby rozłożyć normę łączną równo dla wszystkich miesięcy w roku

1 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Normy", po czym nacisnąć przycisk "Nowa norma".

2 Na stronie "Edycja normy" wprowadzić wymagane informacje i upewnić, że norma ma status "Aktywna".

3 W jednym z pól miesiąca wpisać łączną liczbę norm na rok, a następnie nacisnąć przycisk "Suma".

Liczba pojawi się w polu "Norma łączna".

4 Nacisnąć przycisk "Rozkład".

Norma łączna jest dzielona równo między 12 miesięcy roku i proporcjonalna wielkość pojawia się w polach powiązanych z każdym miesiącem.

5 Zapisać normę.

Norma pojawi się na liście "Normy".

Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu

Jeśli użytkownik jest kierownikiem, może:

- Przeglądać i korygować prognozy dla swojego zespołu
- Wyświetlać wszystkie możliwości zespołu
- Cofnąć przesłanie prognozy z powodu możliwości korygowania jej przez członka

Zespół skupia wszystkich pracowników powiązanych z rolami zgłaszanymi do danego użytkownika. Ta hierarchia ról jest skonfigurowana w administracji użytkownikami. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie użytkowników.

Aby wyświetlić prognozy i możliwości dla zespołu

1. Kliknąć na karcie "Prognozy".
2. W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" w rekordzie prognozy.

   Na stronie "Szczegóły prognozy" jest wyświetlane podsumowanie łącznych wyników dla zespołu, łączne wyniki dla każdego członka zespołu według miesiąca, a także data ostatniej aktualizacji prognozy.
3. Na stronie "Szczegóły prognozy" kliknąć na łączu "Alias właściciela" dla członka zespołu, którego prognoza ma być wyświetlona.

   WSKAZÓWKA: Aby wyświetlić podsumowanie prognozy wszystkich członków grupy, kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

   Pojawi się strona ze szczegółami prognozy dla członków zespołu. Za pomocą tej strony można przeglądać łączne prognozy dla członków zespołu i wszystkie indywidualne możliwości, ale wszystkie szczegóły są tu tylko do odczytu i nie można ich edytować.

Strona "Szczegół Prognozy"

Na stronie "Szczegół prognozy" są wyświetlone informacje o prognozie dotyczące wybranego uczestnika prognozy. Zawiera ona podsumowanie prognozy z obliczonymi kwotami przychodów w poszczególnych miesiącach obrotowych, normę przypadającą na danego użytkownika i osiągnięcie procentowe, a także listę jego prognozowanych możliwości, przychodów lub produktów.

Przełożeni mogą ponadto zobaczyć podsumowanie swojego zespołu według miesięcy. Oznacza to, że mogą zobaczyć szczegółowe rekordy prognozowane i rekordy podsumowania swoich bezpośrednich podwładnych za prognozowany okres.

Miesiące obrotowe występują pod swoimi standardowymi nazwami w sekcjach "Podsumowanie Prognozy" i "Podsumowanie zespołu". Jednak czas trwania miesiąca zależy od obowiązującej w danej firmie definicji kalendarza obrotowego. Na przykład październik może zaczynać się 15 października i kończyć 14 listopada.

Zadania, które można wykonać na stronie "Szczegół Prognozy", są opisane w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Zmienić walutę wyświetlanej prognozy	Na pasku tytułu "Podsumowanie prognozy" nacisnąć przycisk "Wyświetl w" i wybrać walutę.
Wyświetlić wszystkie podsumowania prognoz swojego zespołu	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Podsumowanie zespołu według miesiąca". Ta sekcja jest dostępna tylko dla użytkowników poziomu przełożonego. W tej sekcji dla każdego członka zespołu znajduje się jedna pozycja

Aby...	Należy...
	linii w danym miesiącu obrotowym.
Wyświetlić wszystkie podsumowania produktów swojego zespołu	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Produkty zespołu - podsumowanie". Ta sekcja jest dostępna tylko dla użytkowników poziomu przełożonego i pod warunkiem korzystania z typu prognozy "Prognoza ilości produktu". W tej sekcji dla każdego członka zespołu znajduje się jedna pozycja linii dotycząca danego produktu.
Wyświetlić szczegóły prognozy dla danego użytkownika	W kolumnie Alias właściciela sekcji podsumowania zespołu kliknąć na nazwie użytkownika, którego prognozy szczegóły mają zostać wyświetlone.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy możliwości dla danego użytkownika	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje możliwości". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z prognozy możliwości. Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu przychodów, w którym podana jest data zamknięcia, flaga prognozy, nazwa możliwości, nazwa podmiotu, przychody, etap sprzedaży i następny krok.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy przychodów dla danego użytkownika	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje przychody". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z typy prognozy "Przychody z produktu", "Przychody z podmiotu" lub "Przychody z osoby kontaktowej". Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu przychodów, w którym podana jest data rozpoczęcia i zamknięcia, flaga prognozy, nazwa produktu, nazwa możliwości, nazwa podmiotu, przychody i etap sprzedaży.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy produktów dla danego użytkownika	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje produkty". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z prognozy typu "Prognoza ilości produktu". Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu produktu, w którym podana jest zamknięta ilość, prognozowana ilość, analiza pipeline - ilość, zrealizowany przychód i oczekiwany przychód. Te wartości stanowią sumę wszystkich prognozowanych możliwości dla danego użytkownika.
Wyświetlić wszystkie prognozowane możliwości w pewnej kategorii produktów dla danego użytkownika	W kolumnie "Kategoria produktu" kliknąć na kategorii, z której prognozowane produkty mają zostać wyświetlone. Na tej stronie będą podane wartości dotyczące poszczególnych powiązanych możliwości i wybranej kategorii produktów, w tym data zamknięcia, nazwa możliwości, poszczególne ilości i kwoty przychodów.
Wyświetlić wszystkie prognozowane możliwości dotyczące pewnego produktu	W kolumnie "Nazwa produktu" kliknąć na produkcie, którego mają dotyczyć wyświetlone prognozowane możliwości. Na tej stronie będą podane wartości dotyczące poszczególnych

Aby...	Należy...
dla danego użytkownika	powiązanych możliwości i wybranego produktu, w tym data zamknięcia, nazwa możliwości, poszczególne ilości i kwoty przychodów.
Zaktualizować prognozowaną możliwość	W sekcji "Moje możliwości", "Moje przychody" lub "Moje produkty - przychody" na stronie "Szczegół Prognozy" kliknąć na nazwie możliwości, aby przejść do szczegółów możliwości. Po zapisaniu zmian wrócić do prognozy, klikając na łączu "Powrót do Szczegół Prognozy", a następnie naciskając przycisk "Odśwież". Żadne modyfikacje wprowadzone w rekordach szczegółów możliwości nie zostaną odnotowane w sekcji podsumowania prognozy, dopóki nie zostanie naciśnięty przycisk "Akumulacja".
Zakumulować prognozowane przychody	W sekcji "Podsumowanie Prognozy" nacisnąć przycisk "Akumulacja". Naciśnięcie przycisku "Akumulacja" spowoduje aktualizację (ponowne obliczenie) pól wartości łącznych zgodnie ze zmianami wprowadzonymi w możliwości. Po kliknięciu przycisku "Akumulacja" wszelkie zmiany wprowadzone w kwotach przychodów prognozy zostaną zastąpione.
Zaktualizować kwoty prognozy lub przychodu z najlepszego przypadku	Na pasku tytułu "Podsumowanie Prognozy" nacisnąć przycisk "Edytuj". Naciśnięcie przycisku "Edytuj" powoduje otwarcie strony "Prognoza - edycja". Należy wprowadzić zmiany przychodów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
Przesłać prognozę	W sekcji "Podsumowanie Prognozy" kliknąć na łączu "Prześlij prognozę". Wartość w polu "Status" zostanie zmieniona na "Przesłane", co jest sygnałem dla przełożonego, że prognoza jest gotowa do przeglądania.
Cofnąć przesłanie prognozy	W sekcji "Podsumowanie Prognozy" kliknąć na łączu "Cofnij przesłanie Prognozy". Prognoza zostanie odblokowana. Status zostanie zmieniony na "Aktywna", aby użytkownik mógł zaktualizować i skorygować swoją prognozę, a następnie ponownie ją przesłać. Tę czynność może wykonać tylko przełożony lub administrator firmy.

Pola prognozy

Pola związane z prognozą przychodu (norma, przychód zrealizowany, % normy, prognoza, pipeline i przychód oczekiwany) są obliczane. Więcej informacji o polach znajduje się w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Najlepszy przypadek	Pole opcjonalne. To pole zawiera szacowane przychody możliwe do uzyskania w najlepszym przypadku, na które składają się wszystkie przychody z możliwości lub produktu. To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.
Zrealizowane przychody	Tylko do odczytu. To pole jest obliczane. Jeśli firma opiera prognozy na możliwościach, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się możliwości na etapie sprzedaży Zamknięte/uzyskane. Jeśli firma opiera prognozy na produktach, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się rekordów przychodów z produktów w tym okresie na etapie sprzedaży Zamknięte/uzyskane. Jeśli firma opiera prognozy na przychodach z podmiotu lub osoby kontaktowej, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się rekordów przychodów o statusie Zamknięte.
Oczekiwany przychód	Tylko do odczytu. To pole jest średnią ważoną. Wartość jest iloczynem potencjalnego przychodu i prawdopodobieństwa możliwości. To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.
Prognoza	Wartość tego pola jest obliczana w chwili generowania prognozy. Można jednak skorygować ją ręcznie, aby prognoza odzwierciedlała wartości wynikające z oceny sytuacji dokonanej przez profesjonalistę. Jeśli pole wyboru "Prognoza" jest zaznaczone w rekordzie "Możliwość", prognoza jest sumą wszystkich możliwości w okresie prognozy. Jeśli pole wyboru "Prognoza" jest zaznaczone w rekordzie "Przychód", prognoza jest sumą wszystkich rekordów przychodów w okresie prognozy.
Właściciel	W tym polu podana jest osoba, która jest właścicielem prognozy lub jest za nią odpowiedzialna. Jest to informacja generowana przez Oracle CRM On Demand.
Ostatnio zaktualizowano	Data ostatniej aktualizacji rekordu prognozy członka zespołu. Domyślnie jest wyświetlana data prognozy. Jeśli użytkownik wykonał operacje przesłania, akumulacji, przesłania lub cofnięcia przesłania na prognozie, w tym polu jest podana data, kiedy rekord został zmieniony. Jest to informacja generowana przez Oracle CRM On Demand.
Pipeline	Tylko do odczytu. To pole jest obliczane. Pipeline to suma wszystkich rekordów przychodów z produktów lub możliwości w okresie produkcji niezależnie od ustawienia pola wyboru "Prognoza" lub etapu sprzedaży poszczególnych rekordów. To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.
Norma	Tylko do odczytu. Zakładane przychody ze sprzedaży w okresie prognozy. Normę może skonfigurować dany użytkownik lub administrator. Podczas

Pole	Opis
	tworzenia prognoz są wykorzystywane tylko aktywne normy.
Procent normy sprzedaży	To pole jest obliczane. Procent normy sprzedaży to iloraz wartości przychodu zrealizowanego i wartości normy.
Status	Status prognozy jest generowany przez Oracle CRM On Demand. Możliwe są następujące statusy: ■ **Aktywna.** Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand po ukończeniu generowania prognozy. ■ **Przesłane.** Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand po kliknięciu na łączu "Prześlij prognozę". Rekord jest zablokowany, dopóki przełożony użytkownika lub administrator firmy go nie odblokuje (nie cofnie jego przesłania). ■ **W toku.** Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand na czas generowania prognozy. ■ **Niekompletne.** Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand, jeśli podczas odczytywania, kojarzenia lub akumulowania przychodu wystąpi błąd. Niekompletna prognoza może czasami wystąpić wskutek błędu użytkownika, jak problem z hierarchią lub inne problemy związane z danymi. ■ **Oczekujące.** Ten status jest ustawiany przez aplikację Oracle CRM On Demand, jeśli podczas przetwarzania prognozy firmy wystąpi błąd. Jeśli administrator firmy nie otrzymał pocztą elektroniczną powiadomienia z opisem problemu, należy zwrócić się do działu opieki nad klientem. ■ **Zarchiwizowane.** Status ustawiany w aplikacji Oracle CRM On Demand na godzinę przed uruchomieniem nowej prognozy. Po ustawieniu tego statusu prognoza służy tylko do odczytu, a użytkownik nie może jej odblokować.

Adresy

Na stronach adresów można tworzyć, aktualizować i śledzić adresy współużytkowane przez rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują korzystania z adresów, karta adresów może być wykluczona z jego konfiguracji.

Jeśli administrator firmy włączy funkcję rekordów adresów, zaznaczając w profilu firmy pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów", adresy tworzone przez użytkowników na stronach adresów będzie można powiązać z wieloma rekordami podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów (funkcja współużytkowanych adresów). W firmach, w których nie włączono funkcji współużytkowanych adresów, dane adresowe nie są współużytkowane przez różne rekordy, a dane adresowe w każdym rekordzie są właściwe tylko dla tego rekordu (funkcja niewspółużytkowanych adresów).

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje funkcję współużytkowanych adresów tylko w przypadku następujących typów rekordów: podmiot, osoba kontaktowa, dealer i partner. W przypadku pozostałych typów rekordów zawierających pola adresu, takich jak namiary, gospodarstwa domowe, zamówienia itp., aplikacja Oracle CRM On Demand zapewnia jedynie funkcję niewspółużytkowanych adresów.

Cechy funkcji współużytkowanych adresów

Wybrane cechy funkcji współużytkowanych adresów:

- Rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów mogą współużytkować i wielokrotnie używać wspólnego rekordu adresu poziomu głównego.
- Pomiędzy adresami występują powiązania typu "wiele do wielu". Oznacza to, że podmioty mogą mieć wiele adresów (na przykład szpital może mieć kilka budynków o unikatowych adresach), podobnie jak osoby kontaktowe. Na przykład z lekarzem może być powiązany adres szpitala, poradni i prywatnego gabinetu. Z jednego adresu może korzystać wiele osób kontaktowych (na przykład pod danym adresem może pracować więcej niż jeden lekarz) oraz wiele podmiotów (na przykład w jednym budynku, pod jednym adresem może funkcjonować wiele poradni).
- Wyszukiwanie proste może obejmować wszystkie rekordy adresów o takich samych danych dot. kodu pocztowego, miasta, gminy, województwa i adresu (pole "Wiersz adresu (1)"). Wyszukiwanie zaawansowane może dotyczyć wszystkich typów rekordów (podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów) odpowiadających podanym przez użytkownika słowom kluczowym dotyczącym miasta, województwa czy kodu pocztowego. Można także wyszukiwać adresy, które są współużytkowane, oraz potwierdzić, które podmioty, osoby kontaktowe, którzy dealerzy lub partnerzy używają konkretnego adresu. Nie jest natomiast możliwe wyszukiwanie wśród typów rekordów wszystkich podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, którzy używają konkretnego współużytkowanego adresu.
- Adresy traktowane są jak niezależne obiekty, które można importować do aplikacji Oracle CRM On Demand z zewnętrznego zestawu adresów. Jest to przydatne podczas korzystania z systemów zewnętrznych do kontroli jakości danych i zatwierdzania adresów. Można w ten sposób upewnić się, że są stosowane prawidłowe konwencje adresowe, oraz wyeliminować błędy pisowni i duplikaty.
- Adresy nie posiadają żadnej przynależności terytorialnej. Przynależność terytorialna jest definiowana tylko w odniesieniu do rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów.
- W przypadku adresów rejestry nie są włączone. Segmentacja rejestrów jest definiowana tylko w odniesieniu do rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów.
- Rekord najwyższego poziomu dotyczący adresu współużytkowanego obsługuje dodawanie apletów internetowych. Natomiast od wydania 26 dodawanie wbudowanych apletów internetowych jako sekcji "Informacje pokrewne" jest obsługiwane przez rekordy "Adres podmiotu", "Adres osoby kontaktowej", "Adres dealera" i "Adres partnera". Więcej informacji na temat konfigurowania apletów internetowych przez administratora w firmie zawiera podrozdział Tworzenie apletów internetowych dla typów rekordów.

Zadania, które można wykonać, używając rekordów adresów

Za pomocą karty poziomu głównego można tworzyć, edytować i kasować rekordy adresów. Bezpośrednio w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów można tworzyć i usuwać rekordy adresów oraz dodawać już istniejące. Istnieje również możliwość edycji określonych pól w rekordzie adresów współużytkowanych (np. listy wyboru typu adresu, ustawień dotyczących adresów głównych oraz adresów płatnika i odbiorcy) w ramach rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów. Funkcja usuwania powoduje usunięcie powiązania pomiędzy adresem a rekordem podmiotu, osoby kontaktowej,

dealera lub partnera, pozostawiając adres współużytkowany jako zasób globalny. Na stronie startowej "Adres" dostępne są listy standardowe, do których użytkownicy mają domyślnie dostęp. W związku z tym, że użytkownicy nie mogą być właścicielami adresów współużytkowanych, nazwy tych list rozpoczynają się od słowa *Wszystkie*, a nie *Moje*.

Pola zdenormalizowane - informacje

Jeśli dla podmiotów, dealerów i partnerów ustawiono adresy odbiorcy i płatnika a dla osób kontaktowych adresy główne, aplikacja Oracle CRM On Demand zapisuje pola tych adresów bezpośrednio w obiekcie nadrzędnym. Proces ten nosi nazwę *denormalizacji*. Jeśli pola współużytkowanych adresów zostaną skasowane lub zaktualizowane, aplikacja Oracle CRM On Demand propaguje zmiany w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, które używają tego adresu, aby wszystkie dane adresowe były spójne, a integralność danych zachowana. Denormalizacja zwiększa także możliwości wyszukiwania.

Wpływ propagacji na pola zdenormalizowane

W związku z wprowadzaniem zmian do pól rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów aktualizowanie adresów przez usługę biznesową propagacji w module Oracle CRM On Demand może trwać kilka minut. Ponadto w przypadku skasowania współużytkowanego adresu poziomu głównego podobne opóźnienie może wystąpić przy usuwaniu wartości adresowych z pól zdenormalizowanych w ramach usługi biznesowej propagacji w module Oracle CRM On Demand. Jeśli zostanie przekroczony limit czasu lub wystąpi błąd, usługa biznesowa Oracle CRM On Demand będzie podejmować kolejne próby propagacji codziennie o północy. Jeśli propagacja nie jest przeprowadzana, administrator firmy może być zmuszonym do wprowadzenia zmian ręcznie lub skontaktowania się z asystą techniczną aplikacji Oracle CRM On Demand Customer Care, gdy będzie to konieczne.

Praca ze stroną startową "Adres"

Strona startowa "Adres" stanowi punkt wyjścia do zarządzania adresami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Adres". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Tworzenie adresu

Aby utworzyć adres, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane adresy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola adresów *(zob. "Pola adresu" na stronie 418)*.

Praca z listami adresów

W sekcji "Listy adresów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla adresów współużytkowanych.

Lista adresów	Filtry
Wszystkie adresy	Wszystkie adresy, posortowane alfabetycznie według nazwy adresu.
Ostatnio zmodyfikowane adresy	Wszystkie adresy, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone adresy	Wszystkie adresy, posortowane według daty utworzenia.
Wszystkie zatwierdzone współużytkowane adresy	Wszystkie adresy, które zostały oznaczone jako zatwierdzone przez klienta, posortowane alfabetycznie według nazwy adresu. Proces zatwierdzania odbywa się poza aplikacją Oracle CRM On Demand i jest wykorzystywany przez wiele firm w celu ustandaryzowania danych adresowych, potwierdzenia istnienia adresów oraz możliwości ich użycia przez oficjalne agencje, np. pocztę amerykańską (USPS). Więcej informacji o oznaczaniu adresów jako zatwierdzonych znajduje się pod hasłem Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone (na stronie 410).
Wszystkie niezatwierdzone współużytkowane adresy	Wszystkie adresy, które nie zostały oznaczone jako zatwierdzone przez klienta, posortowane alfabetycznie według nazwy adresu.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych adresów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane adresy" są wyświetlane adresy ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Adres"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Adres" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie adresy
- Ostatnio zmodyfikowane adresy
- Ostatnio utworzone adresy
- Wszystkie zatwierdzone współużytkowane adresy
- Wszystkie niezatwierdzone współużytkowane adresy

Aby dodać sekcje do swojej strony startowej "Adresy", należy:

1. Na stronie startowej "Adres" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie układu strony startowej "Adres" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące współużytkowanych adresów są zawarte w następujących tematach:

- Adresy
- Zarządzanie adresami (na stronie 405)
- Pola adresu (na stronie 418)

Zarządzanie adresami

Informacje o zarządzaniu adresami znajdują się w następujących tematach (obejmują one procedury dot. adresów współużytkowanych i niewspółużytkowanych):

- Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 406)
- Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 408)
- Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone (na stronie 410)
- Dodawanie informacji DEA do adresów osób kontaktowych (na stronie 410)
- Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 412)
- Usuwanie adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 414)
- Kasowanie współużytkowanych adresów (na stronie 414)
- Wiązanie rekordów z adresami - informacje (na stronie 416)
- Wyświetlanie rekordów adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (zob. "Wyświetlanie rekordów adresu z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów" na stronie 416)
- Dostęp do mapy powiązanej z adresem (na stronie 417)
- Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje (na stronie 420)

UWAGA: Funkcja "Adresy" nie jest częścią standardowej edycji aplikacji Oracle CRM On Demand, więc adresy współużytkowane mogą być niedostępne w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z rekordami (na stronie 52)

Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Gdy funkcja współużytkowanych adresów zostanie skonfigurowana, użytkownik będzie mógł tworzyć nowe rekordy adresów bezpośrednio w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów, bez konieczności korzystania z karty "Adres". Wystarczy wtedy uzupełnić dane w sekcji "Adresy" na stronie szczegółów rekordu (jeżeli sekcja ta została skonfigurowana). Po utworzeniu rekord adresu pojawi się na stronie startowej "Adres".

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z adresami nie są domyślnie wyświetlane na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów oraz partnerów. Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z adresami. Następnie użytkownik lub administrator firmy musi dodać informacje związane z adresami do układu strony szczegółów. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Aby móc tworzyć nowe rekordy współużytkowanych adresów bezpośrednio z rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów" w profilu firmy musi być zaznaczone, natomiast pole wyboru "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów" nie może być zaznaczone.

UWAGA: Jeżeli współużytkowanie adresów nie zostało skonfigurowane, tzn. używana jest funkcja adresów niewspółużytkowanych, użytkownik nie może tworzyć nowych współużytkowanych adresów za pomocą sekcji "Adresy" na stronach szczegółów.

Aby utworzyć nowe współużytkowane adresy w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy:

1. Na stronie szczegółów rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana.

2. Aby utworzyć nowy współużytkowany adres, nacisnąć przycisk "Nowy".

   UWAGA: Przycisk "Nowy" jest wyświetlany tylko wtedy, gdy zatwierdzanie adresów w firmie jest wyłączone. Jeśli zatwierdzanie adresów jest włączone, nowe adresy można dodawać wyłącznie za pomocą karty "Adres".

3 Wprowadzić nazwę adresu w polu "Nazwa adresu" (np. adres głównej siedziby).

UWAGA: Pole "Nazwa adresu" jest polem wymaganym i może być używane do wyszukiwania. W przypadku rozpoczęcia korzystania ze współużytkowanych adresów należy dokładnie przemyśleć standard nazewnictwa dot. rekordów adresów. Zaleca się między innymi użycie połączenia kluczowych pól adresu z sufiksem liczbowym lub połączenie miasta i województwa (lub gminy) z zewnętrznie wygenerowanym identyfikatorem. Na przykład jeśli nazwa adresu to LebanonNJ38A08833, wyszukiwanie wszystkich adresów o nazwach zaczynających się od LebanonNJ zwróci wszystkie adresy znajdujące się w gminie Lebanon w stanie New Jersey (NJ).

4 Wypełnić odpowiednie pola w sekcji "Dane adresowe".

Po zakończeniu tworzenia rekord adresu pojawia się w sekcji "Adres" na stronie szczegółów. Wyświetlane pole "Adres" stanowi połączenie istniejących pól adresu w obiekcie "Adres". Na przykład jeśli w polu "Adres 1" znajduje się wartość "43 2nd St.", miasto to "Newark", stan to "NJ", a kraj to "USA", dane w polu adresu w sekcji "Adres" będą wyświetlane w następującym formacie: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informacje na temat pól rekordów adresów znajdują się pod hasłem Pola adresu (na stronie 418).

5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

6 Po zapisaniu danych współużytkowanego adresu z menu na poziomie rekordu wybrać opcję "Edycja" doy. rekordu adresu i wykonać następujące czynności:

a W przypadku podmiotów, dealerów i partnerów:

- Jeśli adres jest wykorzystywany do celów fakturowania, wybrać dla rekordu adresu opcję "Fakturowanie".
- Jeśli adres jest wykorzystywany do celów wysyłki, wybrać dla rekordu adresu opcję "Wysyłka".

Aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje dane adresowe do sekcji "Fakturowanie" lub "Wysyłka", zgodnie ze wskazaniem.

b W przypadku osób kontaktowych, jeśli adres jest adresem głównej osoby kontaktowej, wybrać dla rekordu adresu ustawienie "Główny".

Aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje dane adresowe do sekcji głównej osoby kontaktowej.

c W każdym z czterech typów rekordów: aby wybrać typ adresu, użyć listy wyboru "Typ adresu".

Domyślnie dostępne typy adresów są następujące: Mieszkaniowe, Biuro, Domek letniskowy, Inne, Reprezentacyjne, Prywatne, Kod pocztowy, Szpital, Klinika.

UWAGA: To pole jest wymagane.

d Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Aby utworzyć nowy współużytkowany adres w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (metoda alternatywna), należy:

1 Na stronie szczegółów rekordu podmiotu, dealera lub partnera przejść do sekcji adresu płatnika lub odbiorcy.

Na stronie szczegółów rekordu osoby kontaktowej przejść do sekcji adresu głównej osoby kontaktowej.

2 Kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się u góry po prawej stronie.

3 W oknie wyszukiwania adresów można utworzyć nowy adres, naciskając przycisk "Nowy" pod warunkiem, że zatwierdzanie adresów nie jest włączone dla firmy użytkownika.

UWAGA: Przycisk "Nowy" jest wyświetlany tylko wtedy, gdy zatwierdzanie adresów w firmie jest wyłączone. Jeśli zatwierdzanie adresów jest włączone, nowe adresy można dodawać wyłącznie za pomocą karty "Adres".

UWAGA: Jeśli dla firmy użytkownika włączono funkcję współużytkowanych adresów, sekcje stron szczegółów dotyczące adresów płatnika, odbiorcy i głównej osoby kontaktowej są tylko do odczytu.

4 Uzupełnić danymi pola nowego adresu w oknie "Adres".

Po zakończeniu tworzenia rekord adresu pojawia się w sekcji "Adres podmiotu" na stronie szczegółów. Wyświetlane pole "Adres" stanowi połączenie istniejących pól adresu w obiekcie "Adres". Na przykład jeśli w polu "Adres 1" znajduje się wartość "43 2nd St.", miasto to "Newark", stan to "NJ", a kraj to "USA", dane w polu adresu w sekcji "Adres" będą wyświetlane w następującym formacie: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informacje na temat pól rekordów adresów znajdują się pod hasłem Pola adresu (na stronie 418).

5 Zapisać rekord adresu.

Nowe adresy wyświetlane są w aplikacji Oracle CRM On Demand na stronie szczegółów w sekcji "Adresy".

Jeśli rekord adresu dotyczy adresu płatnika lub odbiorcy w rekordzie podmiotu, dealera lub partnera, aplikacja Oracle CRM On Demand wybiera odpowiednie dane i wypełnia sekcje fakturowania i wysyłki w rekordzie nowymi danymi adresowymi. Jeśli rekord adresu dotyczy adresu głównej osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand wybiera opcję "Główna" i wypełnia sekcję adresu osoby kontaktowej w rekordzie nowymi danymi adresowymi osoby kontaktowej.

Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Jeśli funkcja współużytkowanych adresów została skonfigurowana dla firmy, użytkownicy mogą dodawać istniejące rekordy adresów oraz edytować adresy z sekcji "Adresy" na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów. Adresy wspólne dla rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów są powiązane poprzez dodanie takiego samego rekordu adresu na stronie szczegółów każdego rekordu.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z adresami nie są domyślnie wyświetlane na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów oraz partnerów. Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z adresami. Następnie użytkownik lub administrator firmy musi dodać informacje związane z adresami do układu strony szczegółów. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Aby dodać istniejący współużytkowany rekord adresu do rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, w profilu firmy pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów" musi być zaznaczone. Jeśli w profilu firmy pole wyboru "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów" jest zaznaczone, za pomocą opisanej procedury można dodawać do rekordów tylko zatwierdzone adresy.

Aby adres był współużytkowany przez rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów, należy:

1. Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana dla tego rekordu.
2. W sekcji "Adresy" nacisnąć przycisk "Dodaj".
3. W oknie edycji adresu kliknąć selektor adresów obok pola "Adres".

   UWAGA: Pole nazwy adresu jest tylko do odczytu.
4. W oknie wyszukiwania adresu wybrać adres z listy zatwierdzonych adresów (jeśli w firmie użytkownika zatwierdzanie adresów jest włączone) lub wybrać adres z listy dostępnych adresów (jeśli zatwierdzanie adresów jest wyłączone).

   Informacje na temat zatwierdzania adresów znajdują się pod hasłem Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone (na stronie 410).

   UWAGA: Jeśli zatwierdzanie adresów jest włączone dla firmy użytkownika, a dostępne adresy nie zostały zatwierdzone, lista adresów do wyboru będzie pusta.
5. Wybrać typ adresów z listy wyboru typów adresów.

   Domyślnie dostępne typy adresów są następujące: Mieszkaniowe, Biuro, Domek letniskowy, Inne, Reprezentacyjne, Prywatne, Kod pocztowy, Szpital, Klinika.

   UWAGA: To pole jest wymagane. Można powiązać dany adres wiele razy z tym samym podmiotem, dealerem, partnerem lub tą samą osobą kontaktową, korzystając z różnych typów adresów. Więcej informacji dotyczących pola "Typ adresu" znajduje się pod hasłem Pola adresu (na stronie 418).
6. W przypadku podmiotów, dealerów lub partnerów można nacisnąć odpowiednio przycisk "Fakturowanie" lub "Wysyłka" w zależności od celu wykorzystania adresu.

   Aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje dane adresowe do sekcji "Fakturowanie" lub "Wysyłka", zgodnie ze wskazaniem.

   UWAGA: W przypadku wielu wystąpień współużytkowanych adresów o różnych typach usunięcie danego wystąpienia lub związanego z nim znacznika "Wysyłka" lub "Fakturowanie" spowoduje usunięcie tego znacznika we wszystkich wystąpieniach współużytkowanego adresu. Przykład: Istnieją trzy wystąpienia współużytkowanego adresu o nazwie "Przychodnia okulistyczna", której adres to: ul. Słoneczna 123, 22-022 Warszawa. W przypadku tego adresu typ pierwszego wystąpienia to "Biuro", drugiego - "Pocztowy", a trzeciego "Inne" i dla wszystkich jest ustawiony znacznik "Wysyłka". Jeśli użytkownik skasuje dowolne wystąpienie, np. typu "Biuro", lub jeśli usunie wybór znacznika "Wysyłka" dotyczącego tego wystąpienia, aplikacja Oracle CRM On Demand usunie wybór tego znacznika we wszystkich trzech wystąpieniach danego adresu ("Biuro", "Pocztowy" i "Inne"). Jeśli we wszystkich wystąpieniach ustawiono znacznik "Fakturowanie", a użytkownik usunie wybór tego znacznika w jednym wystąpieniu lub skasuje wystąpienie, aplikacja Oracle CRM On Demand usunie wybór znacznika "Fakturowanie" we wszystkich trzech wystąpieniach.

7 W przypadku osób kontaktowych nacisnąć przycisk "Główny", jeżeli adres jest adresem głównym.

8 Zapisać rekord.

Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone

Aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status zatwierdzenia rekordu adresu z "Niezatwierdzone" na "Zatwierdzone", jeżeli na stronie szczegółów adresu ustawione jest pole "Data zatwierdzenia". Klienci używają zazwyczaj własnych metod zatwierdzania adresów (bez użycia aplikacji Oracle CRM On Demand), a następnie oznaczają je jako zatwierdzone w module Oracle CRM On Demand, ustawiając pole "Data zatwierdzenia".

Jeśli w danej firmie zatwierdzanie adresów jest włączone, tylko adresy oznaczone jako zatwierdzone są wyświetlane i dodawane do list w rekordach podmiotów i osób kontaktowych, a użytkownicy nie mogą dodawać do nich nowych adresów. Można je jednak dodać za pomocą strony startowej "Adresy".

Przed rozpoczęciem. Aby oznaczać rekordy adresów jako zatwierdzone, użytkownik musi posiadać uprawnienie "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów". Zatwierdzanie adresów w firmie można włączyć tylko wtedy, gdy w profilu firmy wybrane są ustawienia "Włączanie współużytkowanych adresów" i "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów".

Aby oznaczyć współużytkowany adres jako zatwierdzony, należy:

1 Na stronie szczegółów adresu nacisnąć przycisk "Edytuj".

2 Przejść do sekcji "Adres - informacje kluczowe" i za pomocą selektora dat ustawić wartość w polu "Data zatwierdzenia".

UWAGA: Nie można ustawić przyszłej daty jako daty zatwierdzenia.

3 Zapisać rekord adresu.

Aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status zatwierdzenia rekordu adresu z "Niezatwierdzone" na "Zatwierdzone".

UWAGA: Pole statusu zatwierdzenia nie jest domyślnie wyświetlane w rekordzie adresu. Opcja ta musi zostać ustawiona przez administratora firmy.

Dodawanie informacji DEA do adresów osób kontaktowych

Osoby kontaktowe z branży farmaceutycznej i medycznej w Stanach Zjednoczonych, aby otrzymywać od dostawców substancje narkotyczne i leki psychotropowe, muszą używać numeru DEA. Na przykład jeden lekarz może pracować w kilku różnych szpitalach i potrzebować innego numeru DEA dla każdego z tych miejsc, aby odbierać w nich substancje narkotyczne i leki psychotropowe oraz farmaceutyki. Aby dodać numery DEA do rekordu osoby kontaktowej, należy wykonać poniższą procedurę.

Przed rozpoczęciem. Pola DEA nie są domyślnie dostępne na stronie adresu osoby kontaktowej. Aby użytkownik mógł dodawać dane DEA do adresu osoby kontaktowej, administrator firmy musi dostosować stronę szczegółów adresu osoby kontaktowej i nadać użytkownikowi odpowiednie uprawnienia dostępu.

Numery DEA - informacje

Numer DEA to numer przydzielany lekarzom (także dentystom i weterynarzom), umożliwiający im wypisywanie recept na leki. Numer DEA służy do śledzenia leków dostępnych na receptę. Używany jest jednak w branży farmaceutycznej i medycznej często jako ogólny numer wypisującego receptę, służąc jako unikatowy identyfikator każdej osoby, która może wypisywać recepty. Prawidłowy numer DEA składa się z dwóch liter, sześciu cyfr i jednej cyfry kontrolnej. Pierwsza litera to kod określający typy zarejestrowanego. Druga litera numeru to pierwsza litera nazwiska zarejestrowanego. Z siedmiu cyfr, które następują po literach, ostatnia to suma kontrolna obliczana w następujący sposób:

- Dodać do siebie pierwszą, trzecią i piątą cyfrę. Nazwać sumę SUM135.
- Dodać do siebie drugą, czwartą i szóstą cyfrę i pomnożyć tak uzyskaną sumę przez 2. Nazwać uzyskany wynik DoubleSUM246.
- Dodać do siebie SUM135 i DoubleSum246. Nazwać wynik CHECK.
- Ostatnia cyfra z prawej liczby CHECK służy jako cyfra kontrolna numeru DEA.

Na przykład numer DEA *XY1234563* spełnia wymagania w następujący sposób:

```
1 + 3 + 5 = 9

2*(2+4+6) = 24

9 + 24 = 33
```

Ostatnia cyfra to 3.

Typ zarejestrowanego (pierwsza litera numeru DEA) może być następujący:

- A - Zdezaktualizowane (może być używane tylko przez starsze jednostki)
- B - Szpital/klinika
- C - Lekarz
- D - Instytucja edukacyjna
- E - Producent
- F - Dystrybutor
- G - Badacz
- H - Laboratorium analityczne
- J - Importer
- K - Eksporter
- L - Dystrybucja odwrotna
- M - Pielęgniarka/pielęgniarz
- N - Lekarz wojskowy
- P - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- R - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- S - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- T - Terapia z użyciem substancji narkotycznych

- U - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- X - Terapia z użyciem leku Suboxone/Subutex

Aby dodać informacje DEA do adresu osoby kontaktowej, należy:

1. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Adresy", jeśli została skonfigurowana.
2. Z listy adresów wybrać polecenie "Edycja" z menu na poziomie rekordu (jeśli współużytkowane adresy zostały skonfigurowane) lub "Edycja powiązania" (jeśli współużytkowane adresy nie zostały skonfigurowane i bieżący użytkownik ma uprawnienia dostępu do rekordów adresów głównego poziomu).
3. Wypełnić pola DEA zgodnie z opisem przedstawionym w poniższej tabeli, po czym zapisać rekord.

Pole DEA	Opis
DEA - numer	Prawidłowy numer DEA.
DEA - data wydania	Data wydania numeru DEA przez rząd federalny Stanów Zjednoczonych. Wybrać datę za pomocą selektora daty.
DEA - data zakończenia	Data, od której numer DEA nie jest już aktywny lub ważny. Wybrać datę za pomocą selektora daty. W polu domyślnie wyświetlana jest data wydania numeru DEA plus trzy lata.
DEA - znacznik aktywności	Pole tylko do odczytu. Aplikacja Oracle CRM On Demand określa, czy numer DEA jest aktywny czy nieaktywny. Moduł Oracle CRM On Demand korzysta w tym celu z daty wydania numeru DEA, daty zakończenia ważności numeru DEA oraz daty bieżącej.
Harmonogramy możliwe do zaakceptowania	Długie pole tekstowe, w którym można wprowadzać wartości oddzielone przecinkami określające harmonogramy możliwe do zaakceptowania, na przykład Harmonogram 1, Harmonogram 2, Harmonogram 3 itd. **UWAGA:** Pole to nie ma wpływu na żadne procesy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy uzupełnić odpowiednie pola w sekcji "Adresy" na stronie szczegółów rekordu.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z adresami nie są domyślnie wyświetlane na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów oraz partnerów. Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z adresami. Następnie użytkownik lub administrator firmy musi dodać informacje związane z adresami do układu strony szczegółów. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany rekord adresu w rekordzie podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, ustawienie "Włączanie współużytkowanych adresów" w profilu firmy musi być odznaczone.

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy:

1. Na stronie szczegółów podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera przejść do sekcji "Adresy", jeśli została skonfigurowana.
2. Aby dodać nowy niewspółużytkowany adres, kliknąć przycisk "Nowy".
3. Na stronie edycji adresu wybrać odpowiedni kraj adresu z listy wyboru "Kraj" i uzupełnić pozostałe pola adresu dot. rekordu.

   UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand dostosowuje pola adresów, aby były zgodne z konwencjami adresowymi danego kraju. Więcej informacji na temat odwzorowywania konwencji adresowych znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
4. Zapisać adres w sekcji "Adresy".

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres płatnika lub odbiorcy w rekordach podmiotów, dealerów lub partnerów, należy:

1. Na stronie szczegółów podmiotu, dealera lub partnera przejść do sekcji dotyczących fakturowania lub wysyłki w informacjach dodatkowych.
2. Kliknąć ikonę edycji w prawym górnym rogu, aby edytować pola adresu płatnika lub odbiorcy.
3. Wybrać odpowiedni kraj adresu z listy wyboru "Kraj" i uzupełnić pozostałe pola adresu płatnika lub odbiorcy w rekordzie.

   UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand dostosowuje pola adresów, aby były zgodne z konwencjami adresowymi danego kraju. Więcej informacji na temat odwzorowywania konwencji adresowych znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
4. Zapisać adres płatnika lub odbiorcy.

   Adres płatnika lub odbiorcy pojawi się w sekcji "Informacje powiązane" sekcji "Adresy" rekordu, z wybranym odpowiednim ustawieniem fakturowania lub wysyłki.

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres główny w rekordach osób kontaktowych, należy:

1. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji dotyczącej osoby kontaktowej w informacjach dodatkowych.
2. Kliknąć ikonę edycji w prawym górnym rogu, aby edytować pola niewspółużytkowanego adresu.
3. Wybrać odpowiedni kraj adresu z listy wyboru "Kraj" i uzupełnić pozostałe pola adresu osoby kontaktowej w rekordzie.

   UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand dostosowuje pola adresów, aby były zgodne z konwencjami adresowymi danego kraju. Więcej informacji na temat odwzorowywania konwencji adresowych znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
4. Zapisać adres osoby kontaktowej.

   Adres osoby kontaktowej pojawi się w sekcji "Informacje powiązane" sekcji "Adresy" rekordu, z wybranym ustawieniem "Główny".

Usuwanie adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Aby usunąć rekord adresu z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy wykonać poniższą procedurę.

Aby usunąć adres z rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, należy:

1. Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana dla tego rekordu.
2. W sekcji "Adresy" dla wybranego rekordu adresu nacisnąć przycisk "Usuń" w menu na poziomie rekordu.

   Jeśli adres jest współużytkowany, aplikacja Oracle CRM On Demand usunie go ze strony szczegółów rekordu, czyli usunie powiązanie pomiędzy adresem i rekordem nadrzędnym. Sam rekord adresu nie zostanie jednak usunięty i będzie nadal istniał. Więcej informacji na temat kasowania współużytkowanych adresów znajduje się pod hasłem Kasowanie współużytkowanych adresów (na stronie 414).

   Jeśli adres jest niewspółużytkowany, aplikacja Oracle CRM On Demand skasuje go ze strony szczegółów rekordu.

Kasowanie współużytkowanych adresów

Podczas kasowania rekordu współużytkowanego adresu górnego poziomu aplikacja Oracle CRM On Demand usuwa wszystkie zdenormalizowane pola z powiązanych rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów.

UWAGA: W przypadku usunięcia adresu współużytkowanego jest on usuwany ze wszystkich rekordów, w których jest on współużytkowany - czyli z rekordów podmiotu, osoby kontaktowej, sprzedawcy i partnera. Nie

jest on jednak usuwany z żadnych rekordów działań dotyczących wizyty. Na przykład jeśli adres współużytkowany jest częścią powiązanego kontaktu w wizycie u osoby kontaktowej, usunięcie adresu współużytkowanego nie powoduje usunięcia adresu z wizyty u osoby kontaktowej. Zostanie on usunięty z rekordu osoby kontaktowej.

Przykład usunięcia zdenormalizowanych pól przy kasowaniu współużytkowanego adresu

W tym przykładzie współużytkowany adres głównego poziomu to 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Współużytkowują go dwa podmioty i osiem osób kontaktowych. Jeden z podmiotów posiada ten adres jako adres płatnika, zaś drugi jako adres odbiorcy. Pięć na osiem osób kontaktowych posiada ten adres jako swój adres główny. Po skasowaniu współużytkowanego adresu aplikacja Oracle CRM On Demand wykonuje następujące działania:

- Kasuje powiązania z podmiotami i osobami kontaktowymi.
- Czyści dane adresowe płatnika z podmiotu, w którym skasowany adres pełnił funkcję adresu płatnika.
- Czyści dane adresowe odbiorcy z podmiotu, w którym skasowany adres pełnił funkcję adresu odbiorcy.
- Czyści dane adresowe osoby kontaktowej w pięciu rekordach osób kontaktowych, w których skasowany adres pełnił funkcję adresu głównego.

Zagadnienia dotyczące przywracania skasowanego współużytkowanego adresu

W przypadku przywracania skasowanego adresu należy zaktualizować ustawienia fakturowania i wysyłki, ponieważ w procesie przywracania rekordu adresu przez aplikację Oracle CRM On Demand ustawienia adresu nie powracają do wartości pierwotnych. Należy skorygować te wartości, aby uniknąć utworzenia błędnych danych. Przykład:

- Współużytkowany "Adres 1" dot. pola "Podmiot 1" jest oznaczony jako adres płatnika, a użytkownik go kasuje.

  Aplikacja Oracle CRM On Demand czyści pola adresu płatnika "Podmiot 1".

- Następnie użytkownik tworzy powiązanie z nowym współużytkowanym polem "Adres 2" jako adresem płatnika.

  Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia pola adresu płatnika "Podmiot 1" przy użyciu wartości ze współużytkowanego pola "Adres 2".

- Użytkownik przywraca pole "Adres 1" z listy pozycji skasowanych.

  Aplikacja Oracle CRM On Demand przywraca pole "Adres 1" do listy adresów i ponownie tworzy powiązanie tego współużytkowanego adresu z polem "Podmiot 1", jednak nie przywraca poprzedniego ustawienia fakturowania.

  Pola "Adres 2" i "Adres 1" znajdują się na liście adresów powiązanych z polem "Podmiot 1". Wartość w polu "Adres 2" pozostaje adresem płatnika i odpowiednie pola podmiotu są denormalizowane, aż użytkownik ręcznie zmieni ustawienie fakturowania na "Adres 1".

UAWGA: W jednym rekordzie podmiotu, dealera lub partnera można mieć tylko jeden adres płatnika lub odbiorcy, dlatego w przypadku przywrócenia adresu należy ponownie dostosować ustawienia dotyczące

fakturowania i wysyłki. Dotyczy to także ustawienia "Główny" w przypadku przywróconych adresów osób kontaktowych.

Ogólne informacje o kasowaniu i przywracaniu rekordów znajdują się pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190).

Aby skasować współużytkowany adres, należy:

1. Przejść do strony listy współużytkowanych adresów.
2. W menu na poziomie rekordu nacisnąć względem współużytkowanego adresu przycisk "Kasuj".
3. W oknie potwierdzenia nacisnąć przycisk "OK".

Wiązanie rekordów z adresami - informacje

Poniżej wymieniono niektóre typy rekordów, które można powiązać z adresami:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Dealer
- Partner
- Obiekty niestandardowe od 1 do 15

Można powiązać rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów w celu śledzenia typów rekordów powiązanych z adresem. Można także powiązać rekordy współużytkowanych adresów z obiektami niestandardowymi. Rekordów niewspółużytkowanych adresów nie można natomiast powiązać z obiektami niestandardowymi. Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125).

Wyświetlanie rekordów adresu z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Aby wyświetlić adres powiązany z podmiotami, osobami kontaktowymi, dealerami lub partnerami, czyli rekordy "Adres podmiotu", "Adres osoby kontaktowej", "Adres dealera" i "Adres partnera", należy wykonać poniższą procedurę.

Jak wyświetlić rekord adresu z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

1. Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana dla tego rekordu.
2. Dla rekordu adresu, który ma zostać wyświetlony, kliknąć w pozycję "Widok" w menu na poziomie rekordu w odpowiednim wierszu.

Dostęp do mapy powiązanej z adresem

Dostęp do mapy powiązanej z rekordem adresu można uzyskać z listy adresów lub z sekcji adresów na stronie szczegółów (jeśli zawiera taką sekcję).

Przed rozpoczęciem: Aby uzyskać dostęp do strony "Mapy", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Integracja map".

Jak uzyskać dostęp do mapy powiązanej z adresem

1. Przejść do jednej z następujących sekcji:
   - Sekcja adresu, np. adresu płatnika, odbiorcy lub głównego, na stronie szczegółów następujących typów rekordów: "Adres", "Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Dealer", "Partner", "Profil brokera", "Namiar", "Użytkownik" lub "Gospodarstwo domowe"
   - Sekcja pozycji powiązanej z adresami na stronie szczegółów dotyczących typów rekordów "Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Dealer" lub "Partner"
2. Wykonać jedną z następujących czynności:
   - W przypadku sekcji adresu na stronie szczegółów, kliknąć ikonę mapy.

     UWAGA: Ikona mapy jest także dostępna w sekcjach adresu płatnika i odbiorcy w profilu firmy. Obsługą profilu firmy zajmuje się administrator.
   - W przypadku listy adresów w sekcji pozycji powiązanej z adresami, kliknąć pozycję "Mapa" na liście rozwijanej po lewej stronie adresu.

     UWAGA: Łącze "Mapa" jest niedostępne na stronach "Lista adresów".

   W aplikacji Oracle CRM On Demand mapa powiązana z adresem zostanie otwarta, jeśli przy użyciu funkcji odwzorowywania zostanie ustalona lokalizacja adresu na podstawie zawartych w nim danych:
   - Jeśli rekord adresu zawiera szerokość i długość geograficzną bez innych informacji adresowych, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie otwarta mapa z pinezką w lokalizacji określonej z użyciem szerokości i długości geograficznej, a dane te zostaną wyświetlone po wskazaniu pinezki kursorem.
   - Jeśli rekord adresu zawiera szerokość i długość geograficzną wraz z innymi informacjami adresowymi, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie otwarta mapa z pinezką w lokalizacji określonej z użyciem szerokości i długości geograficznej, a informacje adresowe zawarte w rekordzie zostaną wyświetlone po wskazaniu pinezki kursorem.
   - Jeśli rekord adresu zawiera informacje adresowe bez szerokości i długości geograficznej, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie otwarta mapa z pinezką w lokalizacji adresu, który zostanie wyświetlony po wskazaniu pinezki kursorem. Jeśli zastosowanie funkcji odwzorowywania nie umożliwia ustalenia lokalizacji przy użyciu dostępnych informacji adresowych, na ich podstawie zostanie utworzona lista sugerowanych adresów, z której użytkownik będzie mógł wybrać określoną pozycję.
   - Jeśli rekord adresu nie zawiera informacji adresowych ani szerokości i długości geograficznej, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie otwarta mapa Ameryki Północnej.

   UWAGA: Sekcje adresów w profilu brokera i rekordach namiaru nie zawierają pól do przechowywania danych szerokości i długości geograficznej. W rezultacie ikona "Mapa" w sekcji adresu profilu brokera lub rekordu namiaru zawsze powoduje przekierowanie do strony "Mapy", gdzie funkcja odwzorowywania inicjuje wyszukiwanie konkatenowanego adresu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Adresy
- Praca ze stroną startową "Adres" (na stronie 403)
- Mapy (na stronie 429)

Pola adresu

Za pomocą strony edycji adresu można dodawać adresy lub aktualizować szczegóły już istniejących. Na stronie edycji adresu wyświetlane są wszystkie dostępne pola.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Adres - informacje kluczowe	
Nazwa adresu	Nazwa rekordu adresu. Limit 50 znaków. Musi być unikatowa i domyślnie jest wymagana.
Data zatwierdzenia	(Opcjonalne). Data zatwierdzenia danych adresowych przez źródło zewnętrzne. Za pomocą selektora daty określić lub zaktualizować tę datę. Data ta jest istotna tylko wtedy, gdy używane jest zatwierdzanie adresów. W przeciwnym wypadku jest ignorowana.
Typ adresu	To pole listy wyboru służy do określania typu adresu. Domyślnie dostępne typy adresów są następujące: Mieszkaniowe, Biuro, Domek letniskowy, Inne, Reprezentacyjne, Prywatne, Kod pocztowy, Szpital, Klinika. (Pole wymagane). **UWAGA:** Pole to nie jest dostępne przy tworzeniu nowego rekordu adresu za pomocą strony edycji adresu. Dostępne jest tylko wtedy, gdy użytkownik edytuje zapisany rekord adresu. Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 412) oraz Ustawianie typu niewspółużytkowanych adresów za pomocą edycji powiązania.
Dane adresowe	
Kraj	W rekordzie adresu używany jest kraj lub terytorium. Można je określić dla danego adresu, korzystając z listy rozwijanej. **UWAGA:** Pola danych adresowych odpowiadają wymaganiom pocztowym właściwym dla danego kraju. Na przykład w polach adresów odnoszących się do Stanów Zjednoczonych używany jest kod ZIP, natomiast w rekordach adresów dot. wielu innych krajów używany jest kod pocztowy. Jeśli pole "Kraj" nie zostało wybrane, wyświetlane są następujące pola danych adresowych (Adres1 i Adres2). Więcej informacji na temat wymagań pocztowych

Pole	Opis
	jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Address1	Wiersz adresu (1). Pole to zazwyczaj zawiera nazwę ulicy i numer domu, np. 10 Main Street. Jego limit to 200 znaków. Zawartość tego pola jest przekształcana na adres zgodny z konwencją numerowania właściwą dla wybranego kraju (np. numer domu i ulica w formacie właściwym dla Kanady lub USA). Przekształcanie odbywa się na podstawie wartości w polu "Kraj".
Address2	Wiersz adresu (2). Pole to zawiera wszelkie dodatkowe dane dotyczące adres pocztowego. Jego limit to 100 znaków.
Address3	Wiersz adresu (3). Pole to zawiera wszelkie dodatkowe dane dotyczące adres pocztowego. Jego limit to 100 znaków. **UWAGA:** Jeśli nie wybrano kraju, pole to nie będzie wyświetlane w ramach domyślnego układu strony edycji adresu lub strony szczegółów.
Miasto	Miasto w rekordzie adresu.
Gmina	Prowincja lub terytorium w rekordzie adresu, np. New Brunswick. **UWAGA:** Aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia to pole na pole "Stan", jeśli jednostką podziału administracyjnego w wybranym kraju jest stan (np. Indie lub USA).
Kod pocztowy	Kod pocztowy, na przykład M1C 3J6, lub kod ZIP dla adresów w Stanach Zjednoczonych, na przykład 19050.
Opis	Limit 100 znaków.
Komentarz	W tym polu obowiązuje limit do 1999 znaków. **UWAGA:** To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Opcja ta musi zostać ustawiona przez administratora firmy.
Status zatwierdzenia	Wskazuje, czy adres został zatwierdzony na podstawie wartości pola "Data zatwierdzenia". **UWAGA:** To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Opcja ta musi zostać ustawiona przez administratora firmy.
UWAGA: Następujące pola wykorzystywane przez funkcję kodowania geograficznego są także dostępne za pośrednictwem usług internetowych. Domyślnie te pola kodowania geograficznego nie są wyświetlane. Administrator firmy musi je skonfigurować. Pola te są tylko do odczytu. Szczegółowe informacje na temat wykorzystania tych pól można znaleźć pod hasłem Kodowanie geograficzne danych adresowych - informacje (na stronie 422).	
Status kodu geograficznego	Status procesu kodowania geograficznego związany z rekordem adresu. Dla nowych rekordów adresu aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia pole na wartość Null. W przypadku powodzenia kodowania geograficznego adresu aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia pole na wartość "Powodzenie". W przypadku niepowodzenia kodowania geograficznego adresu aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia pole na wartość "Niepowodzenie". Jeśli adres zostanie edytowany Oracle CRM On Demand zresetuje pole do wartości Null.

Pole	Opis
Kod dopasowania kodu geograficznego	Dokładność lub jakość procesu kodowania geograficznego, wskazywana przez numer kodu dopasowania. Jeśli w przypadku danego kodu dopasowania zwróconych zostanie wiele dopasowań długości i szerokości geograficznej, aplikacja Oracle CRM On Demand wykorzysta pierwsze dopasowanie szerokości i długości geograficznej zwrócone przez aplikację Oracle Spatial.
Wektor dopasowania kodu geograficznego	Ciąg 17 znaków, który określa jakość dopasowania atrybutów wejściowych adresu podczas operacji kodowania geograficznego w celu wyznaczenia długości i szerokości geograficznej powiązanych z adresem.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące współużytkowanych adresów są zawarte w następujących tematach:

- Adresy
- Praca ze stroną startową "Adres" (na stronie 403)
- Zarządzanie adresami (na stronie 405)
- Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje (na stronie 420)
- Kodowanie geograficzne danych adresowych - informacje (na stronie 422)

Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia poniższe pola kodu geograficznego dla typu rekordu "Adres". Te pola domyślnie są niedostępne.

- Szerokość geograficzna
- Długość geograficzna

Jeśli użytkownik potrzebuje tych pól, administrator przedsiębiorstwa musi je dodać do układu strony adresu. Informacje o dodawaniu pól do układów stron są dostępne pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.

Pola "Kod geograficzny" są zwykle używane do wyszukiwania współrzędnych geograficznych (długości i szerokości geograficznej) na podstawie wartości adresu, takich jak ulica i numer domu oraz kod pocztowy. Służą one do obsługi odwzorowywania oraz funkcji opartych na lokalizacji w aplikacjach klienckich Oracle CRM On Demand, takich jak Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales oraz do precyzyjnego wskazywania lokalizacji w aplikacji odwzorowującej, takiej jak Mapy Google. Jeśli te pola nie zostaną wypełnione, będzie możliwe jedynie używanie standardowych funkcji odwzorowywania w aplikacji klienckiej opartych na dostępnych wartościach adresu.

Szerokość i długość geograficzna są zwykle wyrażane w stopniach, minutach i sekundach - na przykład 59º20'30"N. Jednak w aplikacji Oracle CRM On Demand są one reprezentowane i zapisywane jako dane dziesiętne ze znakiem dodatnim lub ujemnym w następujący sposób:

- W przypadku szerokości geograficznej można wprowadzić dowolne wartości z zakresu od -90,0000000 do +90,0000000, gdzie maksymalna liczba miejsc po przecinku wynosi 7. Jeśli liczba miejsc po przecinku jest większa niż 7, w aplikacji Oracle CRM On Demand dana wartość jest zaokrąglana. Na przykład szerokość geograficzna 89,12345678 zostanie w aplikacji Oracle CRM On Demand zaokrąglona w górę do wartości 89,1234568.
- W przypadku długości geograficznej można wprowadzić dowolne wartości z zakresu od -180,0000000 do +180,0000000, gdzie maksymalna liczba miejsc po przecinku wynosi 7. Jeśli liczba miejsc po przecinku jest większa niż 7, w aplikacji Oracle CRM On Demand dane wartości są zaokrąglane. Na przykład długość geograficzna 179,12345674 zostanie w aplikacji Oracle CRM On Demand zaokrąglona w dół do wartości 179,1234567.

Ponadto aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje ogólny format dziesiętny dla wysokości i szerokości geograficznej. To oznacza, że aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje liczby, w których separatorem dziesiętnym jest kropka (.). W niektórych ustawieniach regionalnych separatorem dziesiętnym jest przecinek (,), ale mimo tych ustawień jako separatora dziesiętnego należy używać kropki (.). Aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla liczby dziesiętne w taki sposób, w jaki są przechowywane w jej bazie danych, i nie formatuje ich zgodnie z ustawieniami lokalnymi.

Aby dodać wartości długości i szerokości geograficznej do aplikacji Oracle CRM On Demand, należy przekonwertować tradycyjną reprezentację tych wartości (godziny, minuty i sekundy) na reprezentację dziesiętną, zgodnie z poniższym wzorem:

```
Stopnie dziesiętne = stopnie + minuty/60 + sekundy/3600
```

Wartości długości i szerokości geograficznej muszą mieć znak plus lub minus, ponieważ wartości ujemne są dozwolone. Dodatnia szerokość geograficzna oznacza tereny leżące na północ od równika, a szerokość ujemna oznacza tereny leżące na południe od równika. Dodatnia długość geograficzna oznacza tereny leżące na wschód od południka zerowego, a długość ujemna oznacza tereny leżące na zachód od tego południka. Na przykład w poniższej tabeli przedstawiono przykładowe wartości pól "Szerokość geograficzna" i "Długość geograficzna" w aplikacji Oracle CRM On Demand dla niektórych miast.

Miasto	Szerokość geograficzna	Wartość szerokości geograficznej w aplikacji Oracle CRM On Demand	Długość geograficzna	Wartość długości geograficznej w aplikacji Oracle CRM On Demand
Sztokholm, Szwecja	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667
Darwin, Australia	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand nie przeprowadza konwersji długości i szerokości geograficznej na wymagany format w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pola "Szerokość geograficzna" i "Długość geograficzna" służą jedynie do przechowywania kodów geograficznych powiązanych z adresem. Zwykle aplikacje klienckie Oracle CRM On Demand, takie jak Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, wykonują dalsze przetwarzanie i konwersję danych kodów geograficznych. Aplikacja Oracle CRM On Demand może wykorzystywać informacje zawarte w rekordach adresu do automatycznego znajdowania odpowiednich wartości szerokości i długości geograficznej na potrzeby danych adresowych z zastosowaniem programu Oracle Spatial oraz wypełniania pól długości i szerokości geograficznej. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Ustalanie kodów geograficznych w danych adresowych - informacje (zob. "Kodowanie geograficzne danych adresowych - informacje" na stronie 422).

Kodowanie geograficzne danych adresowych - informacje

Jeśli na stronie "Profil firmy" wybrano włączenie programu Geocoder, aplikacja Oracle CRM On Demand wykorzysta informacje w rekordzie adresu do znalezienia odpowiednich wartości długości i szerokości geograficznej adresu za pomocą aplikacji Oracle Spatial i, w razie powodzenia, wypełni pola długości i szerokości geograficznej rekordów adresu tymi wartościami. Ten proces wyszukiwania i wypełniania długości i szerokości geograficznej na podstawie informacji adresowych jest określany mianem *kodowania geograficznego*. Aplikacja Oracle CRM On Demand wykorzystuje aplikację Oracle Spatial do asynchronicznego wyszukiwania odpowiednich kodów geograficznych. Aplikacja Oracle CRM On Demand pomija kodowanie geograficzne wszelkich rekordów zawierających istniejące wcześniej wartości w polach szerokości i długości geograficznej.

Aplikacja Oracle CRM On Demand przeprowadza ponowne kodowanie geograficzne pól szerokości i długości geograficznej, gdy:

- Pola szerokości i długości geograficznej są czyszczone
- Pola adresu są edytowane

Pola kodowania geograficznego w rekordach adresu - informacje

Rekordy adresu zawierają trzy pola powiązane z kodowaniem geograficznym:

- **Status kodu geograficznego.** Status procesu kodowania geograficznego związany z rekordem adresu:
  - **Wartość Null.** Adres nie ma danych kodowania geograficznego.
  - **Powodzenie.** Kodowanie geograficzne adresu zakończone powodzeniem.
  - **Niepowodzenie.** Kodowanie geograficzne adresu zakończone niepowodzeniem.

    Błędy kodowania geograficznego pojawiają się zazwyczaj z powodu podania niepoprawnych danych adresowych, niedostępności kodu geograficznego dla danego adresu lub gdy dopasowanie adresu jest zbyt ogólne.
- **Kod dopasowania kodu geograficznego.** Dokładność dopasowania szerokości i długości geograficznej do podanego adresu, wskazywana przez wartość całkowitą:

Kod dopasowania kodu geograficznego	Opis
0	Brak dopasowania kodowania geograficznego dla danego adresu.
1	Dokładne dopasowanie kodowania geograficznego dla danego adresu.
2	Dopasowanie kodowania geograficznego z kompromisem związanym z dokładnością dopasowania typu ulicy lub sufiksu albo prefiksu w ramach adresu.
3	Dopasowanie kodowania geograficznego z kompromisem związanym z dokładnością dopasowania numeru domu w ramach adresu.

Kod dopasowania kodu geograficznego	Opis
4	Dopasowanie kodowania geograficznego z kompromisem związanym z dokładnością dopasowania adresu.
10	Dopasowanie kodowania geograficznego z kompromisem związanym z dokładnością dopasowania kodu pocztowego.
11	Dopasowanie kodowania geograficznego z kompromisem związanym z dokładnością dopasowania nazwy miasta.
12	Dopasowanie kodowania geograficznego z kompromisem związanym z dokładnością dopasowania kodu pocztowego i miasta.

Aplikacja Oracle CRM On Demand Customer Care konfiguruje dopuszczalny poziom kodu dopasowania kodu geograficznego dla firmy użytkownika. Oracle CRM On Demand zapisuje pola szerokości i długości geograficznej zwrócone za pośrednictwem procesu kodowania geograficznego w rekordzie adresu tylko wtedy, gdy kod dopasowania jest mniejszy lub równy wartości poziomu ustawionego przez Oracle CRM On Demand Customer Care. Ta wartość jest zazwyczaj ustawiana domyślnie na 3.

Jeśli aplikacja Oracle CRM On Demand nie znajdzie żadnych dopasowań w procesie kodowania geograficznego, ustawia wartość kodu dopasowania kodu geograficznego na 0 i nie wypełnia długości i szerokości geograficznej w adresie.

- **Wektor dopasowania kodu geograficznego.** Ciąg 17 znaków, który zapewnia szczegółowe podsumowanie na temat tego, które części adresu spowodowały zwrócenie dokładnej lub niedokładnej szerokości i długości geograficznej podanego adresu. Znak zapytania wskazuje niewykorzystaną pozycję pola. Aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia pole wektora dopasowania kodu geograficznego dla wszystkich adresów, które nie mają przypisanego kodu geograficznego w formie serii znaków zapytania: ????????????????. Każda pozycja zawiera wartość z zakresu od 0 do 4.

  Poniższa tabela zawiera pozycje w ramach ciągu oraz atrybut adresu odpowiadający każdej pozycji. Atrybuty adresu nie są polami adresu w aplikacji Oracle CRM On Demand, lecz koncepcyjną reprezentacją różnych części adresu, które składają się na adres, na przykład numer domu, prefiks ulicy itd.

Pozycja w ramach wektora dopasowania kodu geograficznego	Atrybut adresu
0 do 4	Nieużywany
5	Adres - numer domu
6	Adres - prefiks ulicy
7	Adres - podstawowa nazwa ulicy
8	Adres - sufiks ulicy

Pozycja w ramach wektora dopasowania kodu geograficznego	Atrybut adresu
9	Adres - typ ulicy
10	Nieużywany
11	Miasto
12 do 13	Nieużywany
14	Województwo
15	Kraj
16	Kod pocztowy
17	Nieużywany
UWAGA: Aplikacja Oracle Spatial wyznacza atrybuty adresu, na przykład numer domu lub prefiks ulicy, przeprowadzając analizę składniową danych adresowych zawartych w polach "Adres 1", "Adres 2" i "Adres 3" w rekordzie adresu Oracle CRM On Demand. Sposób wyznaczania tych atrybutów przez aplikację Oracle Spatial różni się w zależności od kraju.	

Wartość numeryczna, według której aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia pozycję w ciągu znaków wektora dopasowania kodu geograficznego może wynosić od 0 do 4:

Wartość pozycji wektora dopasowania kodu geograficznego	Opis
0 lub 1	Aplikacja Oracle CRM On Demand znalazła dokładne dopasowanie atrybutu adresu podczas kodowania geograficznego.
2 lub 3	Atrybut adresu ma wartość Null, ale aplikacja Oracle CRM On Demand nie znalazła dopasowania atrybutu podczas kodowania geograficznego.
4	Atrybut adresu ma wartość Null, ale aplikacja Oracle Spatial znalazła bliskie dopasowanie oparte na wartości przybliżonej.

Więcej informacji o tych polach kodowania geograficznego i innych polach adresu można znaleźć pod hasłem Pola adresu (na stronie 418).

Przykład kodowania geograficznego

Poniższy przykład pokazuje, w jaki sposób można wykorzystywać i interpretować pola kodowania geograficznego, gdy aplikacja Oracle CRM On Demand przeprowadza kodowanie geograficzne adresu. Przyjmijmy, że adres ma następujące wartości w polach:

Pole adresu w Oracle CRM On Demand	Wartość
Nazwa adresu	Ji Yang
Kraj	USA
Numer/ulica	1 Oracle Dr
Adres (2)	Nashua
Adres (3)	Nie ustawiono
Miasto	Nashua
Powiat	Nie ustawiono
Województwo	NH
Kod pocztowy	03062

Gdy aplikacja Oracle CRM On Demand przeprowadza kodowanie geograficzne tego adresu, aplikacja Oracle Spatial rozkłada adres i ustawia wartości atrybutów adresu w następujący sposób:

Atrybuty adresu w aplikacji Oracle Spatial	Wartość
Nazwa (z adresu)	Ji Yang
Numer domu (z adresu)	1
Nazwa ulicy z pola Ulica	Oracle Dr
Miasto	Nashua
Województwo	NH
Kraj	Stany Zjednoczone
Kod pocztowy	03062

Aplikacja Oracle Spatial próbuje znaleźć dopasowanie w oparciu o te atrybuty adresu, szukając niezależnie w poszczególnych atrybutach, a następnie używając kombinacji atrybutów adresu w celu znalezienia możliwie najdokładniejszej szerokości i długości geograficznej.

Po pomyślnym przeprowadzeniu kodowania geograficznego aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia wartości pól w następujący sposób:

Oracle CRM On Demand - pole adresu	Wartość	Komentarz
Status kodowania geograficznego	Powodzenie	Kodowanie geograficzne zakończone powodzeniem.
Kod dopasowania kodowania geograficznego	1	Aplikacja Oracle Spatial znalazła dokładne dopasowanie.
Długość geograficzna	-71.46006	Brak
Szerokość geograficzna	42.71004	Brak
Wektor dopasowania kodowania geograficznego	??030402010??000?	Wektor dopasowania kodowania geograficznego na potrzeby tego przykładu. Wektor jest ustawiany niezależnie od powodzenia kodowania geograficznego. Nawet w przypadku kodu dopasowania o wartości 4 (gdy długość i szerokość geograficzna nie są ustawiane) wektor jest ustawiany i pokazuje szczegółowo, co przyczyniło się do niepowodzenia.

Wektor o wartości ??030402010??000? można interpretować tak, jak pokazano w tabeli:

Pozycja wektora dopasowania kodu geograficznego	Wartość	Atrybut adresu	Interpretacja wartości wektora dopasowania
1	?	Brak	Nieużywany
2	?	Brak	Nieużywany
3	0	Brak	Nieużywany
4	3	Brak	Nieużywany
5	0	Numer domu	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
6	4	Prefiks ulicy	Atrybut adresu ma wartość Null, ale znaleziono bliskie dopasowanie bazując na przybliżonej wartości.
7	0	Podstawowa nazwa ulicy.	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
8	2	Sufiks ulicy	Ten atrybut adresu ma wartość, ale nie znaleziono dopasowania dla tej wartości.

Pozycja wektora dopasowania kodu geograficznego	Wartość	Atrybut adresu	Interpretacja wartości wektora dopasowania
9	0	Typ ulicy	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
10	1	Brak	Nieużywany
11	0	Miasto	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
12	?	Brak	Nieużywany
13	?	Brak	Nieużywany
14	0	Województwo	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
15	0	Kraj	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
16	0	Kod pocztowy	Znaleziono dokładne dopasowanie dla tego atrybutu.
17	?	Brak	Nieużywany

Tematy pokrewne

W następujących tematach można znaleźć powiązane informacje o adresach:

- Adresy
- Praca ze stroną startową "Adres" (na stronie 403)
- Zarządzanie adresami (na stronie 405)
- Pola adresu (na stronie 418)
- Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje (na stronie 420)

Środki trwałe

Strony "Środek trwały" służą do tworzenia i aktualizowania środków trwałych oraz do tworzenia list środków trwałych. *Środek trwały* to rekord produktu, który został sprzedany klientowi lub firmie.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli zakres obowiązków stanowiska nie obejmuje śledzenia informacji dotyczących środka trwałego, karta "Środki trwałe" może być wyłączona w konfiguracji użytkownika.

Praca ze stroną startową "Środek trwały"

Za pośrednictwem strony startowej "Środek trwały" można tworzyć listy i rekordy środków trwałych.

UWAGA: Administrator może dostosować układ strony startowej "Środek trwały". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Tworzenie środka trwałego

Środek trwały można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane środki trwałe". Informacje na temat pól w rekordach środków trwałych można znaleźć w temacie Śledzenie środków trwałych (na stronie 322). Informacje ogólne dotyczące tworzenia rekordów można znaleźć w temacie Tworzenie rekordów (na stronie 58).

Praca z listami środków trwałych

W sekcji "Listy środków trwałych" pokazywana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe środków trwałych. Listy obejmują rekordy środków trwałych utworzone w następujących obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Strony "Środek trwały"
- Strony "Pojazd" i "Portfel"
- Sekcja informacji powiązanych "Środki trwałe" na stronach szczegółów rekordów podmiotu, osoby kontaktowej i obiektów niestandardowych

Lista środków trwałych	Filtry
Wszystkie środki trwałe	Wszystkie środki trwałe widoczne dla bieżącego użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane środki trwałe	Wszystkie środki trwałe widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami".

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych środków trwałych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane środki trwałe" pokazywane są tytuły rekordów środków trwałych, które były ostatnio modyfikowane.

UWAGA: Jeśli w rekordzie środka trwałego wprowadzono numer seryjny, numer ten będzie używany jako tytuł środka trwałego. W przeciwnym razie używana będzie nazwa produktu. W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane środki trwałe" na stronie startowej środków trwałych, a także na innych stronach zawierających tytuł środka trwałego, można otworzyć rekord środka trwałego, drążąc tytuł danego środka.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Środek trwały" użytkownika

Jeśli użytkownik ma przypisaną rolę zawierającą uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", może dodawać do strony startowej środka trwałego dodatkowe sekcje w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Środek trwały" użytkownika.

Jak dodać sekcje do strony startowej "Środek trwały" użytkownika

1. Na stronie startowej "Środek trwały" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Środek trwały" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322)

Zarządzanie środkami trwałymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się w następujących tematach:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Praca z listami (na stronie 134)

Informacje na temat śledzenia środków trwałych i pól w rekordach środków trwałych można znaleźć w następującym temacie:

- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322)

Mapy

Strona "Mapy" w aplikacji Oracle CRM On Demand służy do wyszukiwania adresów na mapie oraz uzyskiwania wskazówek dotyczących dojazdu do podanego adresu. Aby możliwe było używanie strony Mapy, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Integracja map". Ponadto administrator musi udostępnić kartę "Mapy" roli użytkownika. Jeśli karta "Mapy" nie jest widoczna na kartach u góry stron w aplikacji Oracle CRM

On Demand, mimo że administrator udostępnił ją roli użytkownika, użytkownik może dodać kartę "Mapy" do układu kart. Informacje na temat dodawania kart do układu kart są dostępne pod hasłem Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958).

UWAGA: W celu włączenia uprawnienia integracji map i udostępnienia karty "Mapy" użytkownikowi rola administratora musi obejmować uprawnienie "Zarządzanie integracją map". Jeśli rola administratora nie zawiera tego uprawnienia, musi on skontaktować się z Oracle CRM On Demand Customer Care i poprosić o to uprawnienie.

Na stronach "Mapy" użytkownik może:

- Wyszukać adres na mapie.
- Przeszukać otoczenie w celu znalezienia adresów w rekordach aplikacji Oracle CRM On Demand, które znajdują się:
  - w określonym promieniu od bieżącej lokalizacji użytkownika
  - w określonym promieniu od innej lokalizacji
- Uzyskać wskazówki dotyczące dojazdu do adresów na mapie.

UWAGA: Z wyjątkiem Indii i Singapuru funkcja mapy zwraca adresy w języku kraju lub jurysdykcji, w której dany adres jest zlokalizowany. Na przykład adresy w Katarze są podawane w języku arabskim, a adresy w Rosji - w języku rosyjskim itd. Adresy zlokalizowane w Indiach lub Singapurze są podawane w języku angielskim. Adresy w Kanadzie są wyświetlane w języku angielskim z wyjątkiem adresów zlokalizowanych w prowincji Quebec, które są podawane w języku francuskim.

Podczas przeszukiwania otoczenia można ograniczyć wyszukiwanie do predefiniowanej listy rekordów. Na przykład użytkownik może utworzyć listę osób kontaktowych o typie Partner, a następnie zrealizować przeszukanie otoczenia dla tej listy w celu wyszukania osób kontaktowych u partnerów znajdujących się w odległości nie większej niż 10 kilometrów od bieżącej lokalizacji lub lokalizacji, w której będzie on przebywał kolejnego dnia.

W następującej tabeli pokazano pinezki wyświetlane na mapie.

Pinezka	Cel
	Wskazuje bieżącą lokalizację użytkownika, jeśli zostanie ona określona przez funkcję mapowania
	Wskazuje lokalizację adresu znalezionego przez przeszukiwanie otoczenia
	Wskazuje środek przeszukiwania otoczenia

Jeśli możliwe jest określenie bieżącej lokalizacji użytkownika, pinezka wskazuje ją na mapie wyświetlanej po otwarciu strony "Mapy". Jeśli ustalenie bieżącej lokalizacji użytkownika jest niemożliwe, wyświetlana jest mapa Ameryki Północnej. Funkcja mapowania określa bieżącą lokalizację użytkownika w następujący sposób:

- Jeśli komputer użytkownika odbiera informacje z globalnego systemu pozycjonowania (GPS), funkcja mapowania określa lokalizację użytkownika na ich podstawie.
- Jeśli komputer nie otrzymuje informacji GPS, funkcja mapowania wykorzystuje interfejsy programowania aplikacji (API) przeglądarki internetowej w celu określenia bieżącej lokalizacji użytkownika. Interfejsy API określają bieżącą lokalizację użytkownika na podstawie adresu IP. Jeśli komputer korzysta z serwera proxy, jako bieżąca lokalizacja użytkownika jest wyświetlana lokalizacja tego serwera.

  UWAGA: Aby umożliwić określanie bieżącej lokalizacji, użytkownik musi zezwolić przeglądarce na dostęp do informacji o bieżącej lokalizacji. W zależności od używanej przeglądarki i jej ustawień prywatności użytkownik może zostać poproszony o pozwolenie na dostęp do informacji o bieżącej lokalizacji. Jeśli użytkownik nie wyrazi zgody, zamiast bieżącej lokalizacji zostanie wyświetlona domyślna mapa Ameryki Północnej.

Ponadto, poniższa tabela zawiera ikony celu dostępne na mapie.

Ikona	Cel
	Ta ikona jest wyświetlana, gdy strona nie jest wyśrodkowana względem bieżącej lokalizacji użytkownika. Po wskazaniu kursorem tej ikony zostanie wyświetlony tekst *Pokaż moją lokalizację*.
	Ta ikona jest wyświetlana tylko wtedy, gdy strona jest wyśrodkowana względem bieżącej lokalizacji użytkownika. Po wskazaniu kursorem tej ikony zostanie wyświetlony tekst *Moja lokalizacja*.Kliknięcie tej ikony spowoduje dostosowanie powiększenia mapy tak, aby wyśrodkować ją na pinezce lokalizacji.

Jeśli na tej samej szerokości i długości geograficznej naniesionych jest wiele rekordów, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli pojedynczą pinezkę dla nich wszystkich. Kliknięcie pinezki powoduje wyświetlenie listy wszystkich przypisanych do niej nazw rekordów oraz powiązanych z nimi adresów. Można wybrać dowolny rekord z tej listy w celu dodania adresu do wskazówek dojazdu lub ustawienia adresu jako centrum obszaru. Więcej informacji na temat informacji o wskazówkach dotyczących dojazdu można znaleźć pod hasłem Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu (na stronie 435), a dodatkowe informacje o wyszukiwaniu obszarów można znaleźć pod hasłem Przeprowadzanie wyszukiwania obszaru (zob. "Przeszukiwanie otoczenia" na stronie 433).

Informacje na temat zakresu danych w funkcji odwzorowania i geokodowania w aplikacji Oracle CRM On Demand znajdują się pod hasłem Zakres danych funkcji odwzorowania i geokodowania (na stronie 438).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Wyszukiwanie adresów na mapach (na stronie 432)
- Przeszukiwanie otoczenia (na stronie 433)
- Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu (na stronie 435)
- Dostęp do mapy powiązanej z adresem (na stronie 417)

Wyszukiwanie adresów na mapach

W tym temacie opisano, jak wyszukać adresy na stronie Mapy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Jeśli możliwe jest określenie bieżącej lokalizacji użytkownika, pinezka wskazuje ją na mapie wyświetlanej po otwarciu strony "Mapy". Jeśli ustalenie bieżącej lokalizacji użytkownika jest niemożliwe, wyświetlana jest mapa Ameryki Północnej.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwe było używanie strony Mapy, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Integracja map". Ponadto administrator musi udostępnić kartę "Mapy" roli użytkownika. Jeśli karta "Mapy" nie jest widoczna na kartach u góry stron w aplikacji Oracle CRM On Demand, mimo że administrator udostępnił ją roli użytkownika, użytkownik może dodać kartę "Mapy" do układu kart. Informacje na temat dodawania kart do układu kart są dostępne pod hasłem Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958).

Aby wyszukać adres na mapie należy

1. Kliknąć kartę "Mapy".
2. Na stronie "Mapy" wprowadzić w okienku wyszukiwania adres, który ma być znaleziony.

   Elementy adresu należy oddzielać przecinkami. Ostatnim elementem musi być nazwa lub kod kraju. Format adresu zależy od kraju. W wyszukiwaniach wielkość liter nie jest rozróżniana. Oto przykłady wprowadzania adresów:

   - 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

   Można też wprowadzić nazwę miasta lub kraju. W rezultacie funkcja "Mapy" zwróci domyślny adres przypisany do tego miasta i kraju. W przypadku wielu dopasowań zostaną wyświetlone dostępne adresy spełniające podane kryteria wyszukiwania, a użytkownik zostanie poproszony o wybranie jednego ze zwróconych adresów. Jeśli na przykład użytkownik wprowadzi ciąg znaków *Toronto, Canada* w języku angielskim, wtedy w wyniku wyszukiwania zwrócone zostaną dwa adresy. Jednym z nich będzie adres miasta Toronto na Wyspie Księcia Edwarda, a drugim jest domyślny adres miasta Toronto w stanie Ontario, przy czym oba te miasta znajdują się w Kanadzie. Te adresy są podawane za pośrednictwem aplikacji Oracle Maps.
3. Kliknąć ikonę szkła powiększającego.

Pinezka na mapie wskazuje lokalizację adresu. Jeśli kilka adresów spełnia kryteria wyszukiwania, są one wyświetlane na liście i użytkownik może wybrać właściwe dopasowanie. Początkowo wyświetlanych jest 10 dopasowań. W przypadku znalezienia więcej niż 10 dopasowań użytkownik może przewinąć widok do dalszych elementów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Mapy (na stronie 429)

- Przeszukiwanie otoczenia (na stronie 433)
- Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu (na stronie 435)

Przeszukiwanie otoczenia

Podczas przeszukiwania otoczenia aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza adresy zapisane w rekordach danego typu, aby określić, czy adresy znajdują się w promieniu określonym przez użytkownika w ramach wyszukiwania. Jeśli aplikacja Oracle CRM On Demand znajdzie adres znajdujący się w wyszukiwanym promieniu, jego lokalizacja zostanie oznaczona pinezką na mapie. Po umieszczeniu kursora nad pinezką zostanie wyświetlona nazwa i adres powiązanego z nią rekordu.

Przeszukiwanie otoczenia jest oparte na polach "Długość geograficzna" i "Szerokość geograficzna" wyszukiwanych adresów. Dlatego należy zadbać o prawidłowe wypełnienie tych pól w odpowiednich adresach, jeśli mają być one znalezione podczas przeszukiwania otoczenia. Informacje na temat pól "Długość geograficzna" i "Szerokość geograficzna" są dostępne pod hasłem Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje (na stronie 420).

W poniższej tabeli wymieniono typy rekordów obsługujących przeszukiwanie otoczenia oraz typ adresu sprawdzany dla każdego typu rekordu podczas przeszukiwania otoczenia.

Obsługiwany typ rekordu	Adres sprawdzany podczas przeszukiwania otoczenia
Podmiot	Adres odbiorcy lub płatnika odnoszący się do podmiotu
Działanie	Adres w polu "Adres" powiązanym z działaniem, na przykład adres, pod którym należy złożyć wizytę u osoby kontaktowej.
Osoba kontaktowa	Główny adres osoby kontaktowej

UWAGA: Jeśli możliwe jest określenie bieżącej lokalizacji użytkownika, pinezka wskazuje ją na mapie wyświetlanej po otwarciu strony "Mapy". Jeśli ustalenie bieżącej lokalizacji użytkownika jest niemożliwe, wyświetlana jest mapa Ameryki Północnej.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwe było używanie strony Mapy, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Integracja map". Ponadto administrator musi udostępnić kartę "Mapy" roli użytkownika. Jeśli karta "Mapy" nie jest widoczna na kartach u góry stron w aplikacji Oracle CRM On Demand, mimo że administrator udostępnił ją roli użytkownika, użytkownik może dodać kartę "Mapy" do układu kart. Informacje na temat dodawania kart do układu kart są dostępne pod hasłem Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958).

W poniższej procedurze opisano, jak przeszukać otoczenie w celu znalezienia podmiotów lub osób kontaktowych, które znajdują w określonym promieniu od bieżącej lokalizacji użytkownika.

UWAGA: Funkcja przeszukiwania otoczenia zwraca lokalizacje pierwszych 500 rekordów znajdujących się w podanym promieniu.

Aby przeszukać otoczenie w określonym promieniu od bieżącej lokalizacji użytkownika, należy

1 Kliknąć kartę "Mapy".

2 Na stronie "Mapy" w okienku wyszukiwania kliknąć podwójne strzałki w celu wyświetlenia pól kryteriów wyszukiwania na karcie "Wokół mnie".

3 Wprowadzić kryteria wyszukiwania na karcie "Wokół mnie" w okienku wyszukiwania i kliknąć ikonę szkła powiększającego.

UWAGA: Informacje na temat pól kryteriów wyszukiwania znajdują w tabeli na końcu tego tematu.

Na mapie są umieszczane pinezki oznaczające lokalizacje adresów znalezionych w określonym promieniu.

4 Aby wyświetlić nazwę i adres rekordu powiązanego z pinezką w okienku mapy, należy umieścić kursor nad pinezką.

5 Aby wyczyścić wyniki przeszukiwania otoczenia przedstawione na mapie jako pinezki, należy nacisnąć przycisk "Wyczyść wyniki" u dołu karty "Wokół mnie".

W poniższej procedurze opisano, jak przeszukać otoczenie w określonym promieniu od wybranej lokalizacji.

UWAGA: Aby jako środka przeszukiwania otoczenia użyć konkretnego adresu, który nie jest jeszcze wskazywany przez pinezkę na mapie, należy go wyszukać przed użyciem funkcji przeszukiwania otoczenia. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Wyszukiwanie adresów na mapach (na stronie 432).

Aby przeszukać otoczenie w określonym promieniu od wybranej lokalizacji, należy

1 Na stronie "Mapy" na mapie ustawić środek przeszukiwania otoczenia.

Wykonać jedną z następujących czynności:

- Na mapie kliknąć pinezkę oznaczającą adres, który ma być środkiem przeszukiwania otoczenia, a następnie kliknąć opcję "Ustaw jako centrum obszaru".
- Na mapie kliknąć prawym przyciskiem myszy dowolną lokalizację, która ma być środkiem przeszukiwania otoczenia, a następnie kliknąć opcję "Ustaw jako centrum obszaru".

UWAGA: Aby jako środka przeszukiwania otoczenia użyć konkretnego adresu, który nie jest jeszcze wyświetlany na mapie, należy go wyszukać przed użyciem funkcji przeszukiwania otoczenia. Zostało to opisane pod hasłem Wyszukiwanie adresów na mapach (na stronie 432).

Środek przeszukiwania otoczenia jest oznaczony pinezką.

2 Jeśli w okienku wyszukiwania nie są widoczne pola kryteriów wyszukiwania na karcie "Wokół mnie", należy kliknąć podwójne strzałki, aby wyświetlić te pola.

3 Wprowadzić kryteria wyszukiwania na karcie "Wokół mnie" w okienku wyszukiwania i kliknąć ikonę szkła powiększającego.

Na mapie są umieszczane pinezki oznaczające lokalizacje adresów znalezionych w określonym promieniu.

4 Aby wyświetlić nazwę i adres rekordu powiązanego z pinezką w okienku mapy, należy umieścić kursor nad pinezką.

5 Aby wyczyścić wyniki przeszukiwania otoczenia przedstawione na mapie jako pinezki, należy nacisnąć przycisk "Wyczyść wyniki" u dołu karty "Wokół mnie".

W poniższej tabeli opisano pola kryteriów przeszukiwania otoczenia.

Pole kryteriów wyszukiwania	Opis
Wybór typu rekordu	Umożliwia wybór typu rekordów, które mają być wyszukiwane (na przykład "Podmiot", "Działanie" lub "Osoba kontaktowa"). To pole jest wymagane przez funkcję przeszukiwania otoczenia.
Typ adresu	Ta lista wyboru ma zastosowanie tylko w przypadku wyszukiwania podmiotów z uwzględnieniem odległości i może mieć następujące wartości: ■ **Adres odbiorcy.** Wyszukiwanie z uwzględnieniem odległości dla podmiotu jest ograniczone do adresu odbiorcy. ■ **Adres płatnika.** Wyszukiwanie z uwzględnieniem odległości dla podmiotu jest ograniczone do adresu płatnika. Jest to wartość domyślna.
Wybór listy	Umożliwia wybór listy, która ma zostać wyszukana. Wszystkie listy dostępne podczas wybierania typu rekordu są dostępne w tym polu.
Promień	Służy do wybierania promienia przeszukiwania otoczenia. Dostępne opcje to 1, 5, 10, 20 i 25. Jeśli użytkownik nie wybierze wartości, w wyszukiwaniu zostanie użyta wartość domyślna 10.
Jednostki	Służy do wybierania jednostek, w których jest wyrażony promień. Dostępne opcje to kilometry i mile.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Mapy (na stronie 429)
- Wyszukiwanie adresów na mapach (na stronie 432)
- Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu (na stronie 435)

Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu

W tym temacie opisano sposób uzyskiwania wskazówek dotyczących dojazdu do adresów na stronie "Mapy" w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Jeśli możliwe jest określenie bieżącej lokalizacji użytkownika, pinezka wskazuje ją na mapie wyświetlanej po otwarciu strony "Mapy". Jeśli ustalenie bieżącej lokalizacji użytkownika jest niemożliwe, wyświetlana jest mapa Ameryki Północnej.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwe było używanie strony Mapy, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Integracja map". Ponadto administrator musi udostępnić kartę "Mapy" roli użytkownika. Jeśli karta "Mapy" nie jest widoczna na kartach u góry stron w aplikacji Oracle CRM On Demand, mimo że administrator udostępnił ją roli użytkownika, użytkownik może dodać kartę "Mapy" do układu kart. Informacje na temat dodawania kart do układu kart są dostępne pod hasłem Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958).

Jak uzyskać wskazówki dotyczące dojazdu

1 Kliknąć kartę "Mapy".

2 Dodać punkt początkowy i docelowy trasy (określane także mianem punktu początkowego i punktu końcowego), korzystając z jednej z następujących metod dostępnych na stronie "Mapy":

- W okienku wyszukiwania kliknąć podwójne strzałki i w karcie "Wskazówki dotyczące dojazdu" wprowadzić adres punktu początkowego w polu oznaczonym literą A oraz adres punktu końcowego w polu oznaczonym literą B.

  Elementy adresu należy oddzielać przecinkami. Ostatnim elementem musi być nazwa lub kod kraju. Format adresu zależy od kraju.

  Lista krajów i ich dwuliterowych kodów obsługiwanych w aplikacji Oracle Maps znajduje się pod hasłem Strona internetowa metadanych programu Geocoder aplikacji Oracle Maps (http://elocation.oracle.com/geocoder/metadata.jsp). Więcej informacji o formatach adresów obsługiwanych w aplikacji Oracle Maps znajduje się pod hasłem Strona internetowa koncepcji programu Geocoder aplikacji Oracle Maps http://elocation.oracle.com/geocoder/concept.html.

- Kliknąć prawym przyciskiem myszy lokalizację początkową na mapie i wybrać opcję "Dodawanie do wskazówek dotyczących dojazdu", aby wprowadzić punkt początkowy w polu oznaczonym literą A na karcie "Wskazówki dotyczące dojazdu". Następnie kliknąć prawym przyciskiem myszy lokalizację docelową i wybrać opcję "Dodawanie do wskazówek dotyczących dojazdu", aby wprowadzić punkt końcowy w polu oznaczonym literą B.

- Kliknąć pinezkę na mapie i wybrać opcję "Dodawanie do wskazówek dotyczących dojazdu", aby wprowadzić punkt początkowy w polu oznaczonym literą A na karcie "Wskazówki dotyczące dojazdu". Następnie kliknąć pinezkę punktu docelowego i wybrać opcję "Dodawanie do wskazówek dotyczących dojazdu", aby wprowadzić punkt końcowy w polu oznaczonym literą B.

Można dowolnie łączyć te metody w celu dodawania punktów początkowych i końcowych.

UWAGA: Jeśli w polu wyszukiwania w okienku wyszukiwania użytkownik wprowadzi adres, gdy na karcie "Wskazówki dotyczące dojazdu" istnieją już punkt początkowy (A) i końcowy (B), wprowadzony adres zostanie dodany jako punkt końcowy (C) na potrzeby wyszukiwania.

3 Kliknąć ikonę szkła powiększającego.

Na karcie "Wskazówki dotyczące dojazdu" w aplikacji Oracle CRM On Demand rozpocznie się przekazywanie wskazówek dotyczących dojazdu. Wskazówki (karta tras) zawierają możliwe trasy dojazdu wraz z szacowanym czasem i odległością dla każdej trasy, w podobny sposób jak wskazówki dotyczące dojazdu w dostępnym na rynku systemie GPS. W aplikacji Oracle CRM On Demand możliwe jest również umieszczanie na mapie trasy i etykiet miejsc docelowych.

W przypadku wprowadzenia wielu docelowych punktów końcowych, na przykład punktu początkowego A z punktami końcowymi B i C, informacje dotyczące dojazdu zawierają wskazówki od punktu początkowego A do punktu końcowego B, a następnie od punktu końcowego B do punktu końcowego C. Aby otrzymać wskazówki dotyczące dojazdu z obecnej lokalizacji do punktu końcowego, należy uwzględnić bieżącą lokalizację jako punkt początkowy. W tym celu należy kliknąć pinezkę "Moje lokalizacje", a następnie opcję "Dodawanie do wskazówek dotyczących dojazdu".

UWAGA: Wskazówki dotyczące dojazdu ustalane są w oparciu o informacje związane z najbliższą ulicą dla danego adresu, które są dostępne w aplikacji Oracle Maps. W konsekwencji etykiety punktów końcowych mogą nie być przypięte do dokładnego adresu na mapie.

4 Aby wyśrodkować punkt końcowy w widoku mapy, należy kliknąć etykietę punktu końcowego (np. B, C itd.) na karcie tras.

Wyśrodkowanie punktu końcowego w widoku mapy jest możliwe tylko wtedy, gdy trasa jest wyświetlona na mapie. Jeśli trasa zostanie wyczyszczona za pomocą ikony "X" na karcie tras lub w wyniku zmiany punktów końcowych, a także w przypadku, gdy użytkownik nie kliknie ikony szkła powiększającego po wprowadzeniu punktów końcowych, punkty końcowe na mapie nie zostaną wyśrodkowane.

5 Aby wyczyścić uzyskane wyniki wskazówek dotyczących dojazdu, należy kliknąć ikonę "X" na karcie tras.

Trasa zostanie również wyczyszczona w przypadku zmiany istniejących punktów końcowych, na przykład w przypadku edycji lub usunięcia punktu końcowego, a także w przypadku odwrócenia kolejności punktów końcowych.

6 Aby wydrukować wskazówki dotyczące dojazdu, należy kliknąć ikonę "Drukarka" na karcie wyników dot. dojazdu:

Otwierające się okno podglądu wydruku służy do wyświetlania zapisu stanu mapy zawierającej wskazówki dot. dojazdu. Podgląd uwzględnia wszystkie punkty zatrzymania i ich adresy, podsumowanie czasu trwania podróży i odległości oraz mapę przedstawiającą wszystkie dostępne trasy. Pod obrazem mapy znajduje się tabela zawierająca wskazówki dot. dojazdu wraz z przewidywanymi czasami dojazdu. Punkty zatrzymań w tabeli mają kody kolorystyczne odpowiadające kolorom ikon przypięcia punktów zatrzymań na mapie.

Opcje opisane w poniższej tabeli dostępne są jako łącza w dolnej części karty "Wskazówki".

Opcja	Opis
Dodawanie punktu końcowego	Wybór tej opcji umożliwia dodawanie kolejnych docelowych punktów końcowych (maksymalnie cztery). Domyślnie dostępne są punkt początkowy i punkt końcowy.
Więcej opcji	Wybór tej opcji umożliwia określanie dodatkowych preferencji wskazówek dotyczących dojazdu, takich jak: ■ **Preferencja dotycząca trasy.** Najszybsza lub najkrótsza. Domyślne ustawienie to trasa najszybsza. ■ **Preferencja dotycząca drogi.** Autostrada lub drogi lokalne. Domyślne ustawienie to autostrada. ■ **Jednostki odległości.** Imperialne lub metryczne. Domyślne ustawienie to jednostki imperialne. ■ **Język.** Wskazówki dotyczące dojazdu dostępne są w następujących językach: angielskim, francuskim, niemieckim, włoskim i hiszpańskim. Domyślne ustawienie to język angielski.
Odwrócenie kolejności adresów	Wybór tej opcji umożliwia odwrócenie kolejności punktu początkowego i końcowego na karcie tras.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Mapy (na stronie 429)
- Wyszukiwanie adresów na mapach (na stronie 432)
- Przeszukiwanie otoczenia (na stronie 433)

Zakres danych funkcji odwzorowania i geokodowania

Funkcja odwzorowania i geokodowania w aplikacji Oracle CRM On Demand dostarczana jest przez aplikację Oracle Spatial and Graph. W poniższej tabeli przedstawiono zakres danych aplikacji Oracle Spatial and Graph.

Obszar	Kraj lub obszar
Ameryka Północna	Bahamy, Belize, Bermudy, Kanada, Kajmany, Kostaryka, Kuba, Republika Dominikańska, Salwador, Gwatemala, Honduras, Jamajka, Meksyk, Nikaragua, Panama, Portoryko, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych, Stany Zjednoczone
Europa	Albania, Andora, Austria, Azerbejdżan, Białoruś, Belgia, Bośnia i Hercegowina, suwerenne strefy Zjednoczonego Królestwa, Bułgaria, Wyspy Normandzkie, Chorwacja, Cypr, Cypr - strefa neutralna ONZ, Czechy, Dania, Anglia, Estonia, Była Jugosłowiańska Republika Macedonii, Finlandia, Francja, Gruzja, Niemcy, Gibraltar, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Wyspa Man, Włochy, Kazachstan, Kosowo, Kirgistan, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Malta, Mołdawia, Monako, Czarnogóra, Holandia, Irlandia Północna, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Rosja, San Marino, Szkocja, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Turecka Republika Cypru Północnego, Ukraina, Uzbekistan, Watykan, Walia
Azja/Pacyfik	Australia, Bangladesz, Brunei, Kambodża, Hongkong (Chiny), Indie, Indonezja, Makau (Chiny), Malezja, Malediwy, Mongolia, Nepal, Nowa Zelandia, Filipiny, Singapur, Sri Lanka, Tajwan, Tajlandia, Wietnam
Ameryka Południowa	Argentyna, Aruba, Barbados, Boliwia, Brazylia, Chile, Kolumbia, Ekwador, Falklandy, Gujana Francuska, Gwadelupa, Gujana, Martynika, Paragwaj, Peru, Saint Barthelemy, Saint Kitts i Nevis, Saint Vincent i Grenadyny, Georgia Południowa i Sandwich Południowy, Surinam, Trynidad i Tobago, Urugwaj, Wenezuela
Bliski Wschód i Afryka	Angola, Bahrajn, Benin, Botswana, Burundi, Egipt, Strefa Gazy, Ghana, Gwinea, Irak, Izrael, Wybrzeże Kości Słoniowej, Jordania, Kenia, Kuwejt, Liban, Lesotho, Malawi, Mali, Maroko, Mozambik, Namibia, Niger, Nigeria, Oman, Katar, Reunion, Rwanda, Arabia Saudyjska, Senegal, Republika Południowej

Obszar	Kraj lub obszar
	Afryki, Wyspa Św. Heleny, Wyspa Wniebowstąpienia i Tristan da Cunha, Suazi, Tanzania, Togo, Tunezja, Uganda, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Zambia, Zimbabwe

UWAGA: Wszystkie kraje niewymienione w tabeli mają tylko ograniczone warstwy odwzorowania dostarczane w ramach produktu Nokia World Map. Dane z Korei Południowej muszą być przechowywane w kraju i obecnie nie jest znana data wdrożenia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Mapy (na stronie 429)
- Wyszukiwanie adresów na mapach (na stronie 432)
- Przeszukiwanie otoczenia (na stronie 433)
- Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu (na stronie 435)
- Dostęp do mapy powiązanej z adresem (na stronie 417)

5 Planowanie biznesowe

W tym temacie przedstawiono wprowadzenie do funkcji planowania biznesowego dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Planowanie biznesowe — informacje podstawowe

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane zarządzanie podmiotami i osobami kontaktowymi. Zarządzanie obejmuje obsługiwanie profilów podmiotu i powiązanych osób kontaktowych, relacji podmiotu i osób kontaktowych oraz tworzenie ogólnego planu dotyczącego efektywnego przydzielania funduszy i zasobów powiązanych z podmiotem.

Po przejściu ze strategii skoncentrowanej na produkcie na strategię sprzedaży opartą na podmiotach (lub klientach) sprzedaż kluczowym klientom i strategiczne planowanie biznesowe stają się istotnymi czynnikami sukcesu. Zespoły sprzedaży i marketingu określają:

- Potencjalne możliwości biznesowe
- Cele strategiczne
- Listy określonych działań wymaganych do spełnienia celów i uzyskania możliwości
- Cele strategiczne dla całego podmiotu
- Konkretne cele z właściwą definicją potencjalnej możliwości

W aplikacji Oracle CRM On Demand są obsługiwane strategie sprzedaży i procesy zarządzania kluczowymi podmiotami, które umożliwiają zespołom ds. podmiotów tworzenie następujących elementów i zarządzanie nimi:

- Plany biznesowe i plany uczestnictwa
- Powiązane cele
- Możliwości
- Działania

UWAGA: Funkcje "Plan biznesowy", "Cel", "Podmiot związany z planem", "Osoba kontaktowa związana z planem" i "Możliwość związana z planem" zostały opracowane w kontekście aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Wszyscy klienci aplikacji Oracle CRM On Demand mają jednak do nich dostęp i mogą z nich korzystać. Aby można było korzystać z tych funkcji, administrator firmy musi je włączyć.

Scenariusze planowania biznesowego

Przykłady wykorzystania funkcji planowania biznesowego w aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć w tematach wymienionych poniżej. Funkcja ta może być również używana w inny sposób w zależności od przyjętego modelu biznesowego.

- Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu (zob. "Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu" na stronie 442) (koncentracja na podmiocie)
- Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grupy podmiotów lub terytoriów (zob. "Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów" na stronie 443) (koncentracja na podmiocie)
- Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych (na stronie 444) (koncentracja na osobie kontaktowej)
- Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów (na stronie 445) (koncentracja na produkcie)

Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu

Scenariusz ten stanowi przykład sposobu korzystania z funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Zależnie od realizowanego modelu biznesowego, użytkownik może korzystać z tej funkcji w rozmaity sposób.

Scenariusz ten przewiduje, że kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami pojedynczych podmiotów. Do zarządzania dużymi i złożonymi podmiotami (np. firmami międzynarodowymi, w porównaniu z prostymi podmiotami, np. firmami domowymi) kierownik ds. podmiotów wykorzystuje zaawansowane funkcje. Taki podmiot ma wiele planów dla różnych okresów, a nawet w tym samym okresie dla poszczególnych menedżerów. Różne plany mogą mieć na przykład dyrektor ds. podmiotów i kierownik ds. produktów specjalnych.

Zarządzając planami dla podmiotu, kierownik ds. podmiotów wykonuje następujące zadania:

1. Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdego z podmiotów. W planie wyznaczone zostają nadrzędne cele jakościowe i ilościowe dotyczące podmiotu w powiązanym okresie. Zwykle, szczególnie w przypadku ważniejszych podmiotów, dostępny jest plan roczny i podrzędne plany kwartalne. Podstawową miarą stosowaną w planie biznesowym jest przychód. Plan dla dużych klientów obejmuje zwykle plany podrzędne dla poszczególnych jednostek operacyjnych, terytoriów itd., którymi zarządza się jednak jak jednym podmiotem. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 446).

2. W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z "Wersja robocza" na "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając status na "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.

3. Kierownik ds. podmiotów uzupełnia plan biznesowy o dodatkowe szczegóły, czyli cele niższego poziomu. Celem niższego poziomu może być przeprowadzenie określonej liczby wizyt handlowych. Kierownik ds.

podmiotów może powiązać z planem biznesowym lub celem określone działania i możliwości. Informacje o konfigurowaniu celów można znaleźć pod hasłem Cele (na stronie 452).

4 W miarę jak pojawiają się możliwości handlowe, kierownik ds. podmiotów wprowadza je, wiążąc z planem lub celem. Informacje o konfigurowaniu możliwości można znaleźć pod hasłem Możliwości (na stronie 361).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Wyświetlać plany, cele, możliwości i działania, które są jednoznacznie powiązane z podmiotem i wszelkimi powiązanymi osobami kontaktowymi podmiotu.
- Wyświetlać cele mające zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W tym scenariuszu, który stanowi modyfikację scenariusza Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu (zob. "Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu" na stronie 442), kierownik ds. podmiotów lub kierownik ds. sprzedaży realizują zadania związane z planowaniem biznesowym w odniesieniu do grup podmiotów. Wśród przykładów grup podmiotów znajdują się: terytorium kierownika ds. podmiotów, *pakiet zabezpieczeń* (zbiór podmiotów i osób kontaktowych, zwykle z tego samego obszaru geograficznego), region, kanał lub segment rynku, ewentualnie grupa małych podmiotów, dla których nie są tworzone indywidualne plany. Osoby realizujące ten scenariusz realizują zwykle również Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu (zob. "Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu" na stronie 442).

Zarządzając planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów, kierownik ds. podmiotów lub kierownik ds. sprzedaży wykonuje następujące czynności:

1 Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdego z podmiotów. W planie wyznaczone zostają nadrzędne cele jakościowe i ilościowe dotyczące podmiotu w powiązanym okresie. Zwykle, szczególnie dla ważnych podmiotów, dostępny jest plan roczny i podrzędne plany kwartalne. Podstawową miarą stosowaną w planie biznesowym jest przychód. W przypadku planowania na niższym poziomie zwykle stosowane są kwartalne, a nawet miesięczne plany podrzędne. Pewne pola, np. "Osoby kontaktowe", mogą pozostać niewypełnione. Plany mogą istnieć na wielu poziomach hierarchii, takich jak terytorium, region lub kraj, które mogą powstawać w efekcie rekurencyjnych powiązań w ramach typu rekordu "Plan biznesowy". Kierownik ds. podmiotów tworzy najpierw plan najwyższego poziomu, tak aby pozostali pracownicy mogli tworzyć niżej położone w hierarchii plany podrzędne. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 446).

2 W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z wartości "Wersja robocza" na wartość "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając jego status na wartość "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na wartość "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.

3 Kierownik ds. podmiotów uzupełnia szczegółowe informacje dotyczące planu biznesowego, a w szczególności doraźne cele. Cele doraźne to cele znajdujące się na niższym poziomie planu. Takim celem może być na przykład przeprowadzenie określonej liczby wizyt handlowych. Kierownik ds. podmiotów może powiązać z planem biznesowym lub celem określone działania i możliwości. Informacje o sposobie konfigurowania celu znajdują się pod hasłem Cele (na stronie 452).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Przeglądać plany, cele, możliwości i czynności, które są w wyraźny sposób powiązane z podmiotem lub dowolną z powiązanych osób kontaktowych podmiotu.
- Przeglądać dowolne cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- W sposób ciągły przeglądać istniejące działania i tworzyć kolejne działania.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W niniejszym scenariuszu kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami dotyczącymi osoby kontaktowej, niezależnie od powiązania tej osoby z podmiotem. Osoba kontaktowa na przykład może być głównym opiniotwórcą, konsultantem lub badaczem, którego wpływ wykracza poza podmioty powiązane.

Kierownik ds. podmiotów lub osoba będąca łącznikiem z branżą wykonuje następujące zadania w ramach zarządzania planem dotyczącym osoby kontaktowej:

1 Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdej z osób kontaktowych. Plan określa w danym okresie cele wysokiego poziomu dotyczące osoby kontaktowej. Dostępny jest plan roczny i zazwyczaj kwartalne plany podrzędne, szczególnie w odniesieniu do ważniejszych osób kontaktowych.

   Pola związane z celem będą prawdopodobnie zamierzeniami jakościowymi, a nie dotyczącymi przychodu. Jest mało prawdopodobne, aby istniał jakiś typ hierarchii podobny do hierarchii planów podmiotów, odpowiadających ogólnie podmiotowi, jednostkom operacyjnym itd. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 446).

2 W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z "Wersja robocza" na "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając status na "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.

3 Kierownik ds. podmiotów realizuje cele. Cele to zamierzenia na niższym poziomie w planie. Celem może być na przykład dostarczenie pewnej liczby naukowych prezentacji. Kierownik ds. podmiotów może powiązać określone działania i możliwości albo z planem biznesowym, albo z celem. Więcej informacji o konfigurowaniu celu znajduje się pod hasłem Cele (na stronie 452).

4 Kiedy pojawiają się możliwości (np. możliwość dostarczenia wykładu lub sfinansowania badań), kierownik ds. podmiotów wprowadza możliwości, wiążąc je albo z planem, albo z celem. Więcej informacji o konfigurowaniu możliwości znajduje się pod hasłem Możliwości (na stronie 361).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Wyświetlać plany, cele, możliwości i działania, które są jednoznacznie powiązane z osobą kontaktową i powiązanymi podmiotami.
- Wyświetlać cele mające zastosowanie do wszystkich osób kontaktowych.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W tym scenariuszu kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami biznesowymi, które koncentrują się na planach, celach i produktach. Plany można zastosować do szerokiej grupy podmiotów. Na przykład w przypadku wypuszczania strategicznego produktu kierownictwo wyższego szczebla ds. sprzedaży lub marketingu tworzy plany biznesowe i cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów (lub odpowiedniego ich podzbioru), niezależnie od szczególnych danych zawartych w indywidualnych planach podmiotów.

Zarządzając planem wyższego szczebla, kierownictwo ds. sprzedaży lub (za jego zgodą) kierownictwo ds. marketingu przeprowadza zwykle opisane poniżej czynności. Sposób zarządzania planem zależy od tego, jak w organizacji realizowana jest kontrola dostępu.

1. Na początku rocznych i kwartalnych okresów planowania kierownik ds. marketingu tworzy plany biznesowe na potrzeby pewnych przedsięwzięć marketingowych. Organizacja marketingowa może co prawda dysponować oddzielnym, kompleksowym systemem do planowania na bazie produktów. W tym scenariuszu jest on wykorzystywany do przedsięwzięć o wysokim priorytecie, które wymagają szczególnej uwagi ze strony zespołu ds. sprzedaży. Plany biznesowe wyznaczają dla powiązanego okresu cele ilościowe i jakościowe wysokiego poziomu. Może istnieć plan roczny i plany kwartalne. Do podstawowych miar rejestrowanych na potrzeby planów biznesowych należą zwykle przychody. Informacje o sposobie tworzenia planów biznesowych znajdują się pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 446).

2. Kierownik ds. marketingu może zmienić status planów biznesowych z wartości "Wersja robocza" na wartości "Przesłane". Wymagani kierownicy przeglądają, edytują i zatwierdzają plany, zmieniając ich status na "Ostateczne zatwierdzone". Pod koniec okresu planowania kierownik ds. marketingu zmienia status planu na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę nieaktywnych planów.

3. Kierownik ds. marketingu uzupełnia szczegółowe informacje dotyczące planu, a w szczególności doraźne cele. Cele doraźne to cele znajdujące się na niższym poziomie planu. Takim celem może być na przykład uruchomienie próbkowania lub wykonanie czynności: odbycie określonej liczby rozmów telefonicznych, wizyt itp. Kierownik ds. marketingu może utworzyć powiązania pomiędzy konkretnymi czynnościami a planem biznesowym lub celami. Informacje o sposobie konfigurowania celów znajdują się pod hasłem Cele (na stronie 452).

4. Kierownik ds. marketingu stosuje plan lub doraźny cel do grupy podmiotów. Plan może mieć zastosowanie do wszystkich podmiotów lub ich podzbioru, który jest właściwy z punktu widzenia konkretnego produktu. Kierownik ds. marketingu dołącza plan biznesowy lub doraźny cel do każdego stosownego podmiotu. Kierownik ds. podmiotów realizuje i ocenia plan biznesowy lub cel doraźny.

5 W miarę jak pojawiają się możliwości sprzedaży, kierownik ds. podmiotów lub marketingu wprowadza je i tworzy powiązania z planem lub z celem doraźnym. Informacje o sposobie konfigurowania możliwości znajdują się pod hasłem Możliwości (na stronie 361).

Zajmując się planowaniem, kierownik ds. podmiotów lub marketingu może wykonywać następujące czynności:

- Przeglądać plany, cele, możliwości i czynności, które są w wyraźny sposób powiązane z podmiotem lub dowolną z powiązanych osób kontaktowych podmiotu.
- Przeglądać dowolne cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Plany biznesowe

Strony "Plan biznesowy" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia planów biznesowych dotyczących podmiotów, osób kontaktowych lub produktów. *Plan biznesowy* pozwala organizacjom zajmującym się sprzedażą na ustalanie celów strategicznych (na przykład docelowych przychodów) oraz planów działań prowadzących do osiągnięcia tych zamierzeń, w formie celów, działań i możliwości.

Użytkownik może korzystać z planów biznesowych na kilka sposobów, co umożliwia dopasowanie do specyficznych dla firmy procesów planowania. Użytkownik może na przykład tworzyć plany dla poszczególnych podmiotów (np. na poziomie centrali lub terytorium) albo dla pewnej liczby podmiotów (np. wszystkich podmiotów na terytorium podlegającym przedstawicielowi handlowemu). Może tworzyć plany dla osób kontaktowych niezależnie od ich związków z podmiotami, co jest przydatne w zarządzaniu powiązaniami z głównymi opiniotwórcami, których wpływy w branży lub dziedzinie rozciągają się poza ich własny związek z podmiotem (np. wpływowi badacze w dziedzinie medycyny). Użytkownik może tworzyć plany odnoszące się do produktów, na przykład plan wypuszczenia nowego produktu, który będzie sprzedawany wielu podmiotom. W odniesieniu do wszystkich tych typów planów biznesowych horyzont planowania może być krótko- lub długoterminowy. Typ planu biznesowego opiera się na okresach planowania zdefiniowanych w firmie — zazwyczaj są to miesiące, kwartały lub lata.

Użytkownicy mogą tworzyć hierarchie planów biznesowych. Dany plan biznesowy może mieć wiele planów podrzędnych. Ponadto z danym planem mogą być powiązane cele (więcej informacji o celach można znaleźć pod hasłem Cele (na stronie 452)). Plan biznesowy pozwala na ustalenie celów strategicznych wysokiego poziomu, takich jak docelowy przychód. Cel jednak określa zamierzenie taktyczne, takie jak przeprowadzenie pewnej liczby wizyt handlowych lub zrealizowanie pewnej liczby nowych recept w gabinecie lekarskim.

Za pomocą planu biznesowego użytkownik może zintegrować zarządzanie relacjami z klientami z zadaniami planowania biznesowego, organizacją procesów oraz danymi końcowymi w całym cyklu życia objętym planowaniem biznesowym. Dzięki obsłudze tworzenia planów dotyczących podmiotów i zarządzania nimi plan biznesowy wspiera sprzedaż podmiotom i zarządzanie sprzedażą. Plan biznesowy składa się z pewnych informacji ogólnych i obejmuje powiązane z planem cele, możliwości i działania. Te informacje dotyczące planu są także powiązane z podmiotami, ponieważ plan biznesowy może być utworzony dla jednego podmiotu, na przykład podmiotu nadrzędnego względem grupy podmiotów, i dotyczyć też pewnej liczby innych podmiotów w grupie.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o planach biznesowych, karta "Plany biznesowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"

Strona startowa "Plan biznesowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania planami biznesowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan biznesowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu biznesowego

Nowy plan biznesowy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio wyświetlane plany biznesowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola planu biznesowego (na stronie 450).

Praca z listami planów biznesowych

W sekcji "Listy planów biznesowych" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów biznesowych.

Lista planów biznesowych	Filtry
Wszystkie plany biznesowe	Wszystkie plany biznesowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe	Wszystkie plany biznesowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie najnowszych planów biznesowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe" pokazywane są plany biznesowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan biznesowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Plan biznesowy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone plany biznesowe
- Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe
- Moje ostatnio utworzone plany biznesowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić sekcje raportu do wyświetlania na stronie startowej "Plan biznesowy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan biznesowy"

1. Na stronie startowej "Plan biznesowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Plan biznesowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- Plany biznesowe (na stronie 446)
- Pola planu biznesowego (na stronie 450)
- Zarządzanie planami biznesowymi (na stronie 448)

Zarządzanie planami biznesowymi

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie planami biznesowymi znajdują się pod następującymi hasłami:

- Wiązanie rekordów z planami biznesowymi (na stronie 449)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 184)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan biznesowy", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- Plany biznesowe (na stronie 446)
- Praca ze stroną startową "Plan biznesowy" (na stronie 447)
- Pola planu biznesowego (na stronie 450)

Wiązanie rekordów z planami biznesowymi

Można powiązać dodatkowe rekordy z planem biznesowym, dodając sekcje na stronie szczegółów rekordu planu biznesowego.

- Plan - podmioty
- Plan - osoby kontaktowe
- Plany biznesowe
- Cele
- Plan - możliwości
- Działania

UWAGA: Dany plan biznesowy może być powiązany z wieloma pozycjami ze wszystkich powyższych jednostek. Jednostki poprzedzone terminem *Plan* to specjalne jednostki zezwalające na relacje "wiele do wielu". Plan biznesowy, cel lub działanie mogą odnosić się wyłącznie do jednego nadrzędnego planu biznesowego. Natomiast związane z planem podmioty, osoby kontaktowe i możliwości mogą mieć wiele nadrzędnych planów biznesowych. Zezwolenie na istnienie wielu planów nadrzędnych pozwala na osiągnięcie wymaganej elastyczności w tworzeniu powiązań wyżej wspomnianych jednostek z planami biznesowymi.

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Jak powiązać rekordy z planem biznesowym

1. Na stronie "Plan biznesowy - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony szczegółów planu biznesowego" dodać sekcję do rekordu oraz zmienić rozmieszczenie sekcji, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola planu biznesowego

Strona "Plan biznesowy - edycja" umożliwia dodanie planu biznesowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego planu biznesowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu biznesowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące planów biznesowych można także edytować na stronach "Lista planów biznesowych" i "Szczegóły planu biznesowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu biznesowego.

Pole	Opis
Plan - informacje kluczowe	
Nazwa planu	Nazwa planu biznesowego. (Pole wymagane).
Okres	Określa okres, w którym ma być zrealizowany plan biznesowy. Okres planowania pozostaje w zgodzie ze stosowaną przez firmę definicją kalendarza obrotowego, określoną przez administratora firmy. Okres może odpowiadać rokowi, kwartałowi, miesiącowi lub tygodniowi obrotowemu, np. "Kwartał obrotowy 1 2010 r.". Dostępne okresy są oparte na zdefiniowanym przez firmę kalendarzu okresów obrotowych. Więcej informacji o definiowaniu kalendarzy okresów obrotowych znajduje się pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe. **UWAGA:** Aby móc wybrać okres, należy posiadać uprawnienie "Zarządzanie

Pole	Opis
	administrowaniem okresami".
Okres: Data rozpoczęcia	Data początkowa okresu. Aby wybrać datę rozpoczęcia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Okres: Data zakończenia	Data końcowa okresu. Aby wybrać datę zakończenia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Typ	Typ planu biznesowego. Z listy rozwijanej należy wybrać odpowiedni typ planu biznesowego. Przykładowe typy planów to: "Podmiot", "Lokalny", "Regionalny", "Krajowy", "Segment rynku", "Projekt kontrolny" lub "Marka". (Pole wymagane).
Status	Status planu biznesowego. Z listy rozwijanej należy wybrać odpowiedni status planu biznesowego. Przykładowe statusy planu to: "Wersja robocza", "Przesłany", "Ostateczne zatwierdzony", "Bieżący", "Wygasły", "Przyszły" lub "Wstrzymany". (Pole wymagane).
Właściciel	Właściciel rekordu planu biznesowego. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Opis planu biznesowego.
Nazwa produktu	Nazwa produktu powiązanego z tym planem. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania.
Plan - przychód	Oczekiwany przychód z tego planu.
Waluta	Waluta kwot pieniężnych w ramach tego planu.
Data wymiany	Odpowiednia data wymiany stosowana podczas przeliczania lokalnych kwot przychodów na waluty stosowane przez centralę.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym planem biznesowym. Należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać podmiot. Pole może być używane w przypadku relacji jeden do jednego między planem biznesowym a określonym podmiotem. Jeśli z planem biznesowym jest powiązanych więcej podmiotów, należy użyć części wspólnej "Plan - podmioty" do utworzenia relacji. **UWAGA:** Domyślnie pole podmiotu nie jest dostępne. Aby dodać to pole do strony szczegółów planu biznesowego, należy skontaktować się z administratorem firmy.
Analiza SWOT	
Silne strony	Silne strony w porównaniu z konkurencją, w kontekście realizacji tego planu. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Słabe strony	Silne strony w porównaniu z konkurencją, w kontekście realizacji tego planu. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).

Pole	Opis
Możliwości	Możliwości biznesowe powiązane z tym planem. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Zagrożenia	Potencjalne zagrożenia mogące ograniczyć możliwości biznesowe powiązane z tym planem. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
UWAGA: Poniższe pola są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. W takim przypadku należy skontaktować się ze swoim administratorem.	
Podmiot partnerski właściciela	Nazwa podmiotu partnerskiego, do którego należy właściciel tego planu biznesowego.
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który zainicjował ten plan biznesowy.
Główny podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który jest najbardziej zaangażowany w ten plan biznesowy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- Plany biznesowe (na stronie 446)
- Praca ze stroną startową "Plan biznesowy" (na stronie 447)
- Zarządzanie planami biznesowymi (na stronie 448)

Cele

Strona "Cel" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie celów dotyczących planu biznesowego.

Cel to cel taktyczny wymagany do osiągnięcia celu strategicznego (celu wyższego poziomu) określonego w planie biznesowym. Zazwyczaj cel jest tworzony w powiązaniu z planem biznesowym. Podczas gdy w planie biznesowym może być ustalony cel strategiczny dotyczący ogólnego rocznego przychodu w odniesieniu do podmiotu, cel taktyczny oznacza przykładowo osiągnięcie określonej liczby zakończonych wizyt handlowych lub uzyskanie określonej liczby nowych recept przepisanych przez lekarzy. Cele stanowią średni poziom planowania i znajdują się między wysokim poziomem planowania, tj. celami strategicznymi ustalanymi w planach biznesowych, i niskim poziomem planowania, tj. celami operacyjnymi dotyczącymi działań (pojedyncze wizyty handlowe) i możliwości (pojedyncze transakcje sprzedaży).

Cel nie musi być zależny od planu biznesowego. Organizacje mogą wybrać inny sposób używania celów. Podobnie jak plany biznesowe, cele można stosować w odniesieniu do podmiotów, osób kontaktowych lub produktów. Dany cel może mieć wiele celów podrzędnych. Cele mogą być krótkoterminowe lub długoterminowe. Okresy są oparte na okresach planowania zdefiniowanych w firmie, którymi są zazwyczaj

miesiące, kwartały lub lata. Cele nie są tak elastyczne jak plany biznesowe. Plan biznesowy może być powiązany z wieloma podmiotami i osobami kontaktowymi, natomiast cel może być powiązany tylko z jednym podmiotem i jedną osobą kontaktową. Możliwość zaś może być powiązana z wieloma planami biznesowymi, ale tylko z jednym celem.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli do obowiązków użytkownika nie zalicza się śledzenie celów, karta "Cele" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Cel"

Strona startowa "Cel" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami celów.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Cel". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie celu

Nowy cel można utworzyć za pomocą przycisku "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane cele". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola celu (zob. "Pola celów" na stronie 456).

Praca z listami celów

W sekcji "Listy celów" jest wyświetlana określona liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące celów.

Lista celów	Filtry
Wszystkie cele	Wszystkie cele widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane cele	Wszystkie cele mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich celów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane cele" są wyświetlane cele ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Cel"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Cel" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone cele
- Ostatnio zmodyfikowane cele
- Moje ostatnio utworzone cele
- Moje ostatnio zmodyfikowane cele
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Cel" użytkownika)

Jak dodać sekcje do strony startowej "Cel"

1. Na stronie startowej "Cel" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Cel" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie celami

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie celami znajdują się pod następującymi hasłami:

- Wiązanie rekordów z celami (na stronie 455)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 184)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Cel", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość

Tematy pokrewne

Więcej informacji o celach można znaleźć w następujących tematach:

- Cele (na stronie 452)
- Praca ze stroną startową "Cel" (na stronie 453)
- Pola celów (na stronie 456)

Wiązanie rekordów z celami

Można również wiązać następujące rekordy z celem, dodając sekcje do strony szczegółów wybranego rekordu:

- Cele
- Możliwości
- Działania

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Jak powiązać rekordy z celem

1. Na stronie "Szczegóły celu" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

2 Na stronie układu strony szczegółów celu dodać sekcję do rekordu oraz zmienić rozmieszczenie sekcji, posługując się ikonami ze strzałkami.

3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola celów

Strona "Cel - edycja" umożliwia dodanie celu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego celu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do celu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące celu można także edytować na stronach "Lista celów" i "Szczegóły celu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól celu.

Pole	Opis
Cel - informacje kluczowe	
Nazwa celu	Nazwa celu. (Pole wymagane).
Nazwa planu	Nazwa nadrzędnego planu biznesowego powiązanego z celem. Aby wybrać plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Typ	Ogólne przeznaczenie tego celu. Np.: "Świadomość", "Edukacja", "Powiązanie", "Pozyskiwanie nowego podmiotu", "Zwiększ. przenikania podmiotu", "Wypróbowanie produktu", "Specjalna motywacja", "Retencja podmiotów", "Odpowiedź dot. konkurencji". Typ należy wybrać z listy rozwijanej. (Pole wymagane).
Status	Bieżący status celu. Np.: "Wersja robocza", "Przesłane", "Ostateczne zatwierdzone", "Bieżące", "Wygasłe", "Przyszłe", "Wstrzymane". Status należy wybrać z listy rozwijanej. (Pole wymagane).
Nazwa podmiotu	Nazwa powiązanego z tym celem podmiotu. Aby wybrać podmiot, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Nazwisko osoby kontaktowej	Osoba kontaktowa powiązana z tym celem. Aby wybrać osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Nazwa produktu	Produkt powiązany z tym celem. Aby wybrać produkt, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Okres	Okres to czas, w jakim cel ma być osiągnięty. Cel czasowy określany jest przez definicję kalendarza okresów obrotowych firmy użytkownika, tworzoną przez administratora firmy. (Pole wymagane). Okres może odpowiadać rokowi, kwartałowi, miesiącowi lub tygodniowi

Pole	Opis
	obrotowemu, np. "Kwartał obrotowy 1 2010 r.". Dostępne okresy są oparte na zdefiniowanym przez firmę kalendarzu okresów obrotowych. Więcej informacji o definiowaniu kalendarzy okresów obrotowych znajduje się pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe. **UWAGA:** Aby móc wybrać okres, należy posiadać uprawnienie "Zarządzanie administrowaniem okresami".
Okres: Data rozpoczęcia	Data początkowa okresu. Aby wybrać datę rozpoczęcia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Okres: Data zakończenia	Data końcowa okresu. Aby wybrać datę zakończenia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Informacje dotyczące celu	
Planowany przychód	Docelowy przychód dla tego celu, np. 1 000 000.
Waluta	Waluta, w jakiej wyrażany jest przychód (np. USD lub EUR). Aby wybrać walutę, należy kliknąć na ikonie waluty.
Data wymiany	Odpowiednia data wymiany lokalnych przychodów na waluty stosowane przez centralę.
Adresaci docelowi	Grupa lub organizacja docelowa, której dotyczy ten cel, np. gabinety lekarskie specjalizujące się w kardiologii.
Planowany cel	Cel lub wynik dla tego celu, wyrażony w jednostkach bezwzględnych, np. 1000 (oznaczający 1000 rozmów telefonicznych z klientami).
Jednostki celów	Jednostka, w jakiej wyrażany jest cel, np. "Jednostki sprzedaży", "Liczba rozmów", dolary itd. Aby wybrać jednostkę celu, należy kliknąć na liście rozwijanej.
Informacje dodatkowe	
Opis	Opis celu.
Właściciel	Właściciel rekordu celu. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące celów są zawarte w następujących tematach:

- Cele (na stronie 452)

- Praca ze stroną startową "Cel" (na stronie 453)
- Zarządzanie celami (na stronie 454)

Plan - podmioty

Stron "Plan -podmiot" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia podmiotów związanych z planem, które są powiązane z planami biznesowymi. Strona *Plan - podmiot* odwzorowuje podmioty i plany biznesowe. Podmiotów związanych z planem można używać do powiązania podmiotów z planami biznesowymi. Funkcja "Plan - podmiot" pozwala na posiadanie przez podmiot wielu planów biznesowych (na przykład jednego dotyczącego sprzedaży ogólnej, a drugiego dotyczącego sprzedaży specjalistycznej). Plan biznesowy obejmuje jednak wiele podmiotów (na przykład wszystkie podmioty na danym terytorium).

Może się zdarzyć, że niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - podmiot". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania podmiotów z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły podmiotu". Niektórzy użytkownicy mogą woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - podmiot".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o podmiotach związanych z planem, karta "Podmiot związany z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"

Strona startowa "Podmiot związany z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania podmiotami związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Podmiot związany z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu związanego z planem

Nowy podmiot związany z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola podmiotu związanego z planem (na stronie 460).

Praca z listami podmiotów związanych z planem

W sekcji "Listy podmiotów związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla podmiotów związanych z planem.

Lista podmiotów związanych z planem	Filtry

Lista podmiotów związanych z planem	Filtry
Wszystkie podmioty związane z planem	Wszystkie podmioty związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem	Wszystkie podmioty związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich podmiotów związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem" pokazywane są podmioty ostatnio zmieniane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Podmiot związany z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Cel" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone podmioty związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem
- Moje ostatnio utworzone podmioty związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Podmiot związany z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Podmiot związany z planem"

1. Na stronie startowej "Podmiot związany z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej podmiotu związanego z planem" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami związanymi z planem

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - podmiot", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące podmiotów związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- Plan - podmioty (na stronie 458)
- Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem" (na stronie 458)
- Pola podmiotu związanego z planem (na stronie 460)

Pola podmiotu związanego z planem

Strona "Podmiot związany z planem - edycja" umożliwia dodanie podmiotu związanego z planem lub zaktualizowanie szczegółów podmiotu już istniejącego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące podmiotu związanego z planem można także edytować na stronach "Lista podmiotów związanych z planem" i "Szczegóły podmiotu związanego z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem "Aktualizowanie szczegółów rekordów".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól podmiotu związanego z planem.

Pole	Opis
Podmiot związany z planem — informacje kluczowe	
Podmiot	Podmiot z aplikacji Oracle CRM On Demand powiązany z tym rekordem podmiotu związanego z planem. Aby wybrać powiązany podmiot, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji dotyczących pól podmiotu jest dostępnych pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 329).
Główny podmiot związany z planem	Zaznaczyć to pole wyboru w celu wskazania, który podmiot (jeśli taki istnieje) jest głównym podmiotem powiązanym z planem.
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z rekordem tego podmiotu związanego z planem. Aby wybrać powiązany plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Podmiot: Lokalizacja	Informacja o lokalizacji z pola "Lokalizacja" w rekordzie podmiotu. Przedstawia typ obiektu uruchomiony przez podmiot w danym miejscu, takim jak "Centrala" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Priorytet	Informacja o priorytecie z pola "Priorytet" w rekordzie podmiotu. Przedstawia priorytet podmiotu, np. "Wysoki", "Średni" lub "Niski" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Typ podmiotu	Informacja o typie podmiotu z pola "Typ podmiotu" w rekordzie podmiotu. Przedstawia relację łączącą podmiot i firmę użytkownika, np. "Potencjalny klient", "Klient", "Partner" czy "Konkurent" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Referencje	Informacja o referencjach z pola wyboru "Referencje" w rekordzie podmiotu. Wskazuje, czy podmiot może być źródłem referencji dla potencjalnych klientów lub przedstawicieli handlowych (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Właściciel	Informacja o właścicielu z pola "Właściciel" w rekordzie podmiotu. Wskazuje nazwę właściciela rekordu podmiotu (tylko do wyświetlania).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące podmiotów związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- Podmioty związane z planem (zob. "Plan - podmioty" na stronie 458)
- Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem" (na stronie 458)
- Zarządzanie podmiotami związanymi z planem (na stronie 460)

Plan - osoby kontaktowe

Strony osób kontaktowych związanych z planem służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia osób kontaktowych powiązanych z planami biznesowymi. *Osoba kontaktowa związana z planem* to rekord, który pozwala na powiązanie osób kontaktowych z planami biznesowymi, przy czym każda osoba kontaktowa może mieć wiele planów biznesowych. Na przykład można mieć jedną osobę kontaktową związaną z planem sprzedaży ogólnej i jedną osobę kontaktową związaną z planem sprzedaży specjalistycznej. Jednocześnie osoby kontaktowe związane z planem pozwalają na objęcie przez plan biznesowy wielu osób kontaktowych, na przykład wszystkich osób kontaktowych na danym terytorium.

Niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - osoba kontaktowa". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania osób kontaktowych z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły osoby kontaktowej". Pozostali użytkownicy mogą jednak woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - osoba kontaktowa".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o osobach kontaktowych związanych z planem, karta "Osoba kontaktowa związana z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"

Strona startowa "Osoba kontaktowa związana z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania osobami kontaktowymi związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Osoba kontaktowa związana z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie osoby kontaktowej związanej z planem

Nową osobę kontaktową związaną z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola osoby kontaktowej związanej z planem (na stronie 465).

Praca z listami osób kontaktowych związanych z planem

W sekcji "Listy osób kontaktowych związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla osób kontaktowych związanych z planem.

Lista osób kontaktowych związanych z planem	Filtry
Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem	Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem podmiotu związanego z planem.
Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem	Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich osób kontaktowych związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem" są pokazywane ostatnio zmienione osoby kontaktowe. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone osoby kontaktowe związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem
- Moje ostatnio utworzone osoby kontaktowe związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem"

1. Na stronie startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Plan - Podmiot" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - osoba kontaktowa", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące osób kontaktowych związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- Plan - osoby kontaktowe (na stronie 462)
- Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem" (na stronie 462)
- Pola osoby kontaktowej związanej z planem (na stronie 465)

Pola osoby kontaktowej związanej z planem

Strona "Osoba kontaktowa związana z planem - edycja" umożliwia dodanie osoby kontaktowej związanej z planem lub aktualizowanie szczegółów istniejącej osoby kontaktowej związanej z planem. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla osoby kontaktowej związanej z planem.

WSKAZÓWKA: Osoby kontaktowe związane z planem można także edytować na stronach "Lista osób kontaktowych związanych z planem" i "Szczegóły osoby kontaktowej związanej z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól osoby kontaktowej związanej z planem.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa związana z planem — informacje kluczowe	
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa Oracle CRM On Demand powiązana z tym rekordem osoby kontaktowej związanej z planem. Aby wybrać powiązaną osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o polach osoby kontaktowej znajduje się pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 357).
Główna osoba kontaktowa związana z planem	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby wskazać, czy osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową związaną z planem biznesowym.
Osoba kontaktowa: Imię	Informacje z pola "Imię" w rekordzie osoby kontaktowej (tylko do wyświetlania).
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Informacje z pola "Nazwisko" w rekordzie osoby kontaktowej (tylko do wyświetlania).
Osoba kontaktowa: Podmiot	Podmiot powiązany z daną osobą kontaktową (tylko do wyświetlania).
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z tym rekordem osoby kontaktowej związanej z planem. Aby wybrać powiązany plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące osób kontaktowych związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- Osoby kontaktowe związane z planem (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 462)
- Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem" (na stronie 462)
- Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem (na stronie 464)

Plan - możliwości

Stron "Plan - możliwość" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia możliwości powiązanych z planem biznesowym. Strona *Plan - możliwość* służy do powiązywania podmiotów i planów biznesowych, umożliwiając powiązanie możliwości z wieloma planami biznesowymi (na przykład jednego dotyczącego sprzedaży ogólnej, a drugiego dotyczącego sprzedaży specjalistycznej). Plan biznesowy może być powiązany jednocześnie z wieloma możliwościami.

Niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - możliwość". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania możliwości z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły możliwości". Pozostali użytkownicy mogą jednak woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - możliwość".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o możliwościach związanych z planem, karta "Możliwość związana z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"

Strona startowa "Możliwość związana z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania możliwościami związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Możliwość związana z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie możliwości związanej z planem

Nową możliwość związaną z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola możliwości związanej z planem (zob. "Pola możliwości związanych z planem" na stronie 469).

Praca z listami możliwości związanych z planem

W sekcji "Listy możliwości związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla możliwości związanych z planem.

Lista możliwości związanych z planem	Filtry

Lista możliwości związanych z planem	Filtry
Wszystkie możliwości związane z planem	Wszystkie możliwości związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem	Wszystkie możliwości związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich możliwości związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem" są pokazywane ostatnio zmienione możliwości. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone możliwości związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem
- Moje ostatnio utworzone możliwości związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Możliwość związana z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem"

1. Na stronie startowej "Możliwość związana z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej możliwości związanej z planem" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie możliwościami związanymi z planem

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie możliwościami związanymi z planem znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - możliwość", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące możliwości związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- Plan - możliwości (na stronie 466)
- Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem" (na stronie 466)
- Pola możliwości związanych z planem (na stronie 469)

Pola możliwości związanych z planem

Strona "Możliwość związana z planem - edycja" umożliwia dodanie możliwości związanej z planem lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej możliwości związanej z planem.

WSKAZÓWKA: Możliwości związane z planem można także edytować na stronach "Lista możliwości związanych z planem" i "Szczegóły możliwości związanej z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól możliwości związanych z planem.

Pole	Opis
Informacje o możliwości związanej z planem	
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z tym rekordem możliwości związanej z planem. Aby wybrać plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o planach biznesowych można znaleźć pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 446).
Możliwość	Możliwość w aplikacji Oracle CRM On Demand, która jest powiązana z danym rekordem możliwości związanej z planem. Aby wybrać powiązaną możliwość, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o możliwościach można znaleźć pod hasłem Możliwości (na stronie 361).
Możliwość: Podmiot	Podmiot powiązany z możliwością (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Data zamknięcia	Oczekiwana data zamknięcia powiązana z możliwością (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Prognoza	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, dana możliwość będzie uwzględniana w obliczeniach prognozowanego przychodu (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Właściciel	Informacje z pola "Właściciel" w rekordzie możliwości. Właściciel to osoba przypisana do tej możliwości (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Przychód	Potencjalny przychód powiązany z możliwością (tylko do wyświetlania).

Tematy pokrewne

Więcej informacji o możliwościach związanych z planem można znaleźć w następujących tematach:

- Możliwości związane z planem (zob. "Plan - możliwości" na stronie 466)
- Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem" (na stronie 466)
- Zarządzanie możliwościami związanymi z planem (na stronie 468)

6 Usługi i komunikacja

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji dotyczących obsługi klienta:

- **Zlecenia SR.** Strony te służą do zarządzania zleceniami SR klientów na produkty lub usługi.
- **Rozwiązania.** Strony te służą do przechowywania odpowiedzi na typowe pytania lub problemy związane z usługami.
- **Komunikacja.** Strony te służą do zarządzania interakcjami z klientami za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi (Oracle Contact On Demand).

Zarządzanie usługami i komunikacją

Zarządzać usługami i komunikacją można za pośrednictwem następujących procesów:

1. Proces tworzenia zlecenia SR (na stronie 471).
2. Proces pracy nad zleceniem SR (na stronie 472).
3. Proces realizacji zlecenia SR (na stronie 472).
4. Proces zamykania zlecenia SR (na stronie 472).

Zlecenie SR może być wynikiem połączenia przychodzącego od klienta lub rozmów klientów przekazanych przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Proces tworzenia zlecenia SR

Aby utworzyć zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

1. Zweryfikować informacje klienta i zarejestrować problem serwisowy.
2. Skorzystać ze skryptów serwisowych, aby w sposób spójny stosować procedury firmy dotyczące np. identyfikacji i eskalacji problemu.

Więcej informacji o skryptach znajduje się pod hasłem Korzystanie ze skryptów zleceń SR (zob. "Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi" na stronie 477).

3 Przydzielić zlecenia SR do odpowiednich przedstawicieli. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Przydzielanie zleceń SR (zob. "Przydzielanie zleceń obsługi" na stronie 476).

Proces pracy nad zleceniem SR

Aby pracować nad zleceniem SR, należy wykonać następujące czynności:

1 Zarejestrować w dzienniku nawiązania do rozmów.

2 Zarejestrować w dzienniku zadania.

3 Zarejestrować w dzienniku uwagi dotyczące działań podejmowanych w celu udzielenia pomocy klientowi.

Więcej informacji o dodawaniu działań do zleceń SR znajduje się pod hasłami Tworzenie działań (na stronie 223) oraz Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261).

Proces realizacji zlecenia SR

Aby zrealizować zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

1 Wyszukać w bibliotece rozwiązań informacje mogące pomóc w zrealizowaniu zlecenia klienta. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Przeglądanie rozwiązań (na stronie 488).

2 Połączyć stosowne rozwiązania ze zleceniem SR i ocenić ich użyteczność. Dzięki temu biblioteka może być stale monitorowana i ulepszana. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Ocena rozwiązań (zob. "Ocenianie rozwiązań" na stronie 489).

3 Użyć wstępnie utworzonych lub niestandardowych raportów do identyfikacji problemów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Uruchamianie raportów (na stronie 1034).

4 Podjąć natychmiastowe czynności w celu ich realizacji. W przypadku braku rozwiązania należy dodać nowe rozwiązanie do biblioteki. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zarządzanie rozwiązaniami (na stronie 487).

Proces zamykania zlecenia SR

Aby zamknąć zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

1 Zarejestrować działania końcowe.

2 Zamknąć zlecenie SR po jego zrealizowaniu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zamykanie zrealizowanych zleceń SR (na stronie 479).

Zlecenia SR

Strony zleceń SR służą do zapisywania i śledzenia zleceń klientów, a także kwalifikowania ich jako zleceń informacyjnych lub zleceń wymagających udzielenia pomocy. *Zlecenie SR* zawiera wszystkie powiązane informacje szczegółowe o działaniu danej usługi. Można również używać zleceń SR do pobierania dodatkowych informacji, takich jak rozwiązania lub działania konieczne do realizacji danego zlecenia SR. Przedstawiciele usługowi mają dostęp do wszystkich informacji powiązanych ze zleceniem SR w danej lokalizacji. Aby zapewnić pobieranie wszystkich działań związanych z obsługą przez rekord zlecenia SR, zmiany w rekordach są poddawane kontroli zmian. Informacje o postępowaniu ze zleceniami SR można znaleźć pod hasłem Zarządzanie usługami i komunikacją (na stronie 471).

Praca ze stroną startową "Zlecenie obsługi"

Strona startowa "Zlecenie SR" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami SR.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie SR". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia SR

Aby utworzyć rekord zlecenia SR, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Moje otwarte zlecenia SR". Więcej informacji na temat zleceń SR można znaleźć pod hasłami Przypisywanie zleceń SR (zob. "Przydzielanie zleceń obsługi" na stronie 476) i Pola zleceń SR (zob. "Pola zlecenia obsługi" na stronie 479).

Praca z listami zleceń SR

W sekcji "Listy zleceń SR" jest wyświetlana liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zleceń SR.

Lista zleceń obsługi	Filtry
Wszystkie zlecenia obsługi	brak
Wszystkie zamknięte zlecenia SR	Status = Zamknięte
Wszystkie eskalowane zlecenia SR	Status = Otwarte - eskalowane
Wszystkie otwarte zlecenia SR	Status = Otwarte, Status = Otwarte - eskalowane

Lista zleceń obsługi	Filtry
Wszystkie ostatnio utworzone zlecenia SR	Wszystkie zlecenia SR, posortowane według daty utworzenia
Wszystkie ostatnio zmodyfikowane zlecenia SR	Wszystkie zlecenia SR, posortowane według daty modyfikacji
Moje otwarte zlecenia SR	Status = Otwarte (przy czym są wyświetlane rekordy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika)
Moje zlecenia obsługi	Zlecenia SR zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie otwartych zleceń SR

W sekcji "Moje otwarte zlecenia SR" jest wyświetlana lista otwartych zleceń SR bieżącego użytkownika w kolejności ich utworzenia. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie zadań dotyczących zleceń SR

W sekcji "Zadania dotyczące zleceń SR" są wyświetlane otwarte zadania dotyczące zleceń SR, przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane najpierw według terminu, a następnie według priorytetu. Pokazywane następujące informacje:

- **Termin.** Termin wykonania zadania ustawiony przez bieżącego użytkownika lub przez kierownika.
- **Priorytet.** Priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika (lub przez kierownika bieżącego użytkownika), taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

  UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości

domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- **Temat.** Tytuł zadania. Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu.
- **Zlecenie obsługi.** Numer przydzielany przez system w celu identyfikacji zlecenia SR.

Aby rozwinąć listę zadań dotyczących zlecenia SR, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie raportów otwartych zleceń SR

W sekcji "Analiza otwartych zleceń SR" są wyświetlane raporty zleceń według źródła, obszaru produktu, nazwy użytkownika lub priorytetu. Klikając na elemencie wykresu lub na elemencie tabeli, można wyświetlić szczegóły i ustalić, co trzeba zrobić, aby rozwiązać problemy. Można również, korzystając z listy rozwijanej, zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Na przykład można:

- Używać tych analiz w celu uzyskiwania na bieżąco informacji o otwartych i eskalowanych zleceniach SR.
- Filtrować zlecenia SR według obszaru produktu w celu stwierdzenia, które obszary generują najwięcej zleceń.
- Filtrować zlecenia SR według nazwy użytkownika w celu ustalenia rozkładu obciążeń w zespole.
- Filtrować zlecenia SR według priorytetu, aby poznać charakter zgłaszanych problemów.

Aby zobaczyć inne typy analiz dotyczących serwisu, należy przejść na stronę startową "Raporty".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenia SR".

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zlecenie SR" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zadania związane ze zleceniami obsługi
- Moje bieżące zadania dot. zleceń SR (zadania z terminem na dzień bieżący)
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zlecenia SR" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zlecenie SR"

1. Na stronie startowej "Zlecenie SR" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Zlecenie SR" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami SR

Zarządzać zleceniami SR można za pośrednictwem następujących czynności:

- Przydzielanie zleceń SR (zob. "Przydzielanie zleceń obsługi" na stronie 476)
- Korzystanie ze skryptów zleceń SR (zob. "Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi" na stronie 477)
- Dodawanie rozwiązań do zleceń SR (na stronie 478)
- Eskalowanie zleceń SR (na stronie 479)
- Zamykanie zrealizowanych zleceń SR (na stronie 479)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Praca z Oracle Social Network (zob. "Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network" na stronie 532)

Przydzielanie zleceń obsługi

W momencie utworzenia zlecenia obsługi pole właściciela jest puste. Właściciel może zostać przydzielony ręcznie lub, jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów i skonfigurowano tryb użytkownika lub tryb mieszany w odniesieniu do typu rekordu "Zlecenie obsługi", automatycznie po pierwszym zapisaniu zlecenia obsługi. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Jeżeli przed zmianą przydziału rekordu do właściciela przez menedżera przydziałów do rekordu został przydzielony główny rejestr niestandardowy, menedżer przydziałów usunie główny rejestr z rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. W przypadku konfiguracji typu rekordu w trybie rejestru zalecane jest wyłączenie wszystkich grup reguł dotyczących danego typu rekordu.

Jeżeli zlecenie obsługi zostało już przydzielone i jeżeli użytkownik posiada odpowiednie uprawnienia w zakresie poziomu dostępu do danych, można zmienić przydział zlecenia poprzez zmianę nazwy właściciela lub głównego rejestru niestandardowego w zleceniu. Ponadto jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów i skonfigurowano tryb własności "Użytkownik" lub "Mieszany" w odniesieniu do typu rekordu "Zlecenie obsługi", można przydzielić zlecenie obsługi do nowego właściciela w jeden z następujących sposobów:

- Zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" w zleceniu.
- Skasowanie nazwiska właściciela lub głównego rejestru niestandardowego ze zlecenia.

Zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" lub skasowanie nazwy właściciela/głównego rejestru niestandardowego powoduje uaktywnienie menedżera przydziałów, który ponownie przetwarza zlecenie i przydziela je zgodnie z regułami skonfigurowanymi przez firmę.

UWAGA: Jeżeli zlecenie obsługi ma status "Zamknięte", zostanie zignorowane przez menedżer przydziałów i jego przydział nie ulegnie zmianie. Ponadto czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz bieżącego obciążenia systemu.

Jak ręcznie przydzielić zlecenie obsługi

1. Wybrać zlecenie obsługi, które użytkownik chce przydzielić.

   Instrukcje dotyczące znajdowania zleceń obsługi są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie obsługi - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie edycji zlecenia obsługi umieścić kursor w polu "Właściciel" lub "Rejestr", kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać nowego właściciela lub rejestr w oknie wyszukiwania.

4. Zapisać dokonane zmiany.

Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające zebranie informacji o zleceniach obsługi (skrypty rozmów) lub ocenę poziomu zadowolenia klienta (ankiety dotyczące zadowolenia klientów). Skrypt oceny składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak użyć skryptu zleceń obsługi

1. Wybrać zlecenie obsługi.

   Więcej informacji dotyczących wybierania zleceń obsługi można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Zlecenie obsługi - szczegóły" przejść do sekcji "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" nie została wyświetlona, kliknąć na łączu "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać odpowiednie sekcje do układu strony. Te sekcje są dostępne pod warunkiem, że administrator firmy je skonfigurował.

3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.

4 W oknie "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" wybrać odpowiedzi na poszczególne pytania skryptu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie zostanie wyświetlona strona "Zlecenie obsługi - szczegóły". W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Dodawanie rozwiązań do zleceń SR

Istniejące rozwiązanie można dodać do zleceń SR. Więcej informacji dotyczących rozwiązań jest dostępnych pod hasłem Rozwiązania (na stronie 482).

Jak dodać rozwiązanie do zlecenia SR

1 Wybrać zlecenie SR.

Więcej informacji dotyczących wybierania zleceń SR można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Przewinąć do sekcji "Rozwiązania" na stronie "Szczegóły zlecenia SR" i kliknąć na łączu "Dodaj".

Wyświetlona zostanie lista rozwiązań, które zostały zatwierdzone i opublikowane.

3 Aby ograniczyć liczbę wyświetlanych rozwiązań, należy użyć opcji filtrowania służących do wyszukiwania według słów kluczowych lub identyfikatora rozwiązania.

4 Kliknąć na łączu "Podgląd", aby wyświetlić szczegóły rozwiązania umożliwiające sprawdzenie, czy dotyczą danego klienta.

5 Kliknąć na łączu "Wybierz" obok rozwiązania, które ma być dodane do zlecenia SR, a następnie kliknąć na łączu "OK".

6 W następujący sposób zmienić status zlecenia SR na "Oczekujące", dopóki będzie możliwe potwierdzenie u klienta, że problem został rozwiązany:

a Na stronie "Szczegóły zlecenia SR" kliknąć na polu "Status" i wybrać status "Oczekujące" na liście rozwijanej.

b Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Eskalowanie zleceń SR

Można eskalować zlecenia SR, aby zostały wyróżnione jako pilne.

Jak eskalować zlecenie SR

1. Na stronie "Zlecenie SR - edycja" zaznaczyć pole "Status" zlecenia SR, które ma być eskalowane.
2. Wybrać polecenie "Otwórz eskalowane" z listy rozwijanej pola.
3. Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Polityka firmy określa, jakie działania są podejmowane w przypadku eskalowania zlecenia SR. Na przykład administrator firmy może zdefiniować reguły procesów Workflow, które wysyłają e-mail lub generują zadanie w przypadku eskalowania zlecenia SR.

Można utworzyć listę filtrowaną, aby zobaczyć wszystkie eskalowane zlecenia SR, do których użytkownik ma dostęp.

Zamykanie zrealizowanych zleceń SR

Po zadowalającym załatwieniu sprawy klienta można zamknąć zlecenie SR.

Przed rozpoczęciem: Należy wyświetlić stronę szczegółów zlecenia SR, aby się upewnić, że jest ono wykonane, czyli:

- Wszystkie działania w zleceniu SR mają status "Ukończono" wskazujący, że sprawa klienta została rozpatrzona.
- Jeśli firma korzysta z rozwiązań, rozwiązanie jest powiązane z rekordem zlecenia SR, co wskazuje, że problem został rozwiązany.

Jak zamknąć zrealizowane zlecenie SR

1. Na stronie "Lista zleceń SR" kliknąć w polu "Status" zlecenia SR, które ma zostać zamknięte.
2. Wybrać pozycję "Zamknięte" z listy rozwijanej w tym polu.
3. Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Pola zlecenia obsługi

Strona "Zlecenie obsługi - edycja" umożliwia dodanie zlecenia obsługi lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zlecenia obsługi.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące zlecenia obsługi można także edytować na stronach "Lista zleceń obsługi" i "Szczegóły zlecenia obsługi". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

Strona "Zlecenie obsługi - edycja" zawiera pełny zestaw pól używanych dla zlecenia obsługi. Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Informacje kontaktowe	
Numer zlecenia obsługi	ID zlecenia obsługi. Wygenerowany przez system.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym zleceniem obsługi.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zleceniem obsługi.
Numer telefonu służbowego	Numer telefonu służbowego osoby kontaktowej. Odziedziczone z rekordu osoby kontaktowej.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej. Odziedziczone z rekordu osoby kontaktowej.
Adres	Adres osoby kontaktowej lub podmiotu, dla których jest realizowane zlecenie obsługi. Ten adres można wybrać z listy adresów powiązanych z podmiotem lub osobą kontaktową, które są powiązane z rekordem zlecenia obsługi.
Obsługa - informacje szczegółowe	
Obszar	Kategoria zlecenia obsługi, na przykład: Produkt, Instalacja, Konserwacja, Szkolenie, Inne.
Przyczyna	Przyczyna zlecenia obsługi, na przykład: Niejasne instrukcje, Użytkownik wymaga szkolenia, Istniejący problem, Nowy problem, Inne.
Typ	Typ zlecenia obsługi, na przykład: Pytanie, Problem, Zlecenie ulepszenia, Inne.
Źródło	Sposób otrzymania zlecenia obsługi, na przykład "Telefon", "Internet", "E-mail" lub "Faks".
Priorytet	Sygnalizacja priorytetu, na przykład: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni, 4 - niski.
Status	Status zlecenia obsługi, na przykład: Otwarte, Oczekujące, Zamknięte, Otwarte - eskalowane, Anulowane. W niektórych filtrowanych listach i raportach pole "Status" jest używane do ustalenia, które zlecenia obsługi mają być uwzględniane.
Godzina otwarcia	Data i godzina utworzenia zlecenia obsługi. Wygenerowany przez system.

Pole	Opis
Godzina zamknięcia	Data i godzina, kiedy zlecenie obsługi zmienia status na "Zamknięte". Wygenerowany przez system.
Właściciel	Alias właściciela rekordu zlecenia obsługi. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Zmiana przydziału właściciela	Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego zlecenia obsługi. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału zleceń obsługi, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie zlecenia obsługi, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53). **UWAGA:** Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, to z chwilą zapisania rekordu ulega zmianie zawartość pola "Właściciel". W zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu może być potrzebny znaczny czas do wykonania automatycznych zadań, takich jak wysłanie powiadomienia e-mailowego.
Informacje dodatkowe	
Temat	Podsumowanie zlecenia obsługi.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu obsługi. Limit 16 350 znaków.
Pojazd	Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN), jeśli ze zleceniem obsługi jest powiązany pojazd.

Pola Oracle Social Engagement and Monitoring

W przypadku korzystania z Oracle Social Engagement and Monitoring administrator może dodać niektóre lub wszystkie z poniższych pól do strony zlecenia obsługi. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje (na stronie 523).

Pole	Opis
Media społecznościowe	Identyfikator rekordu mediów społecznościowych powiązany z problemem.
Media społecznościowe: Łącze do autora	Adres URL profilu autora w serwisie mediów społecznościowych.
Media społecznościowe: Społeczność	Nazwa serwisu mediów społecznościowych, np. Facebook lub Twitter, w którym opublikowano wiadomość.
Media społecznościowe: Wynik wpływu	Wynik wpływu wysłany przez partnera.
Media społecznościowe: Dane wypowiedzi	Dane wypowiedzi w mediach społecznościowych.
Media społecznościowe: Łącze do wypowiedzi	Adres URL wypowiedzi w mediach społecznościowych.
Media społecznościowe: Data publikacji	Data opublikowania wiadomości.
Media społecznościowe: Upodobania - wynik	Wynik dotyczący upodobań wysłany przez partnera.
Media społecznościowe: Temat	Nazwa tematu wypowiedzi wyodrębniona z wpisu.

Rozwiązania

Strony rozwiązań służą do tworzenia, aktualizacji i śledzenia rozwiązań. Pod hasłem *Rozwiązania* zawarte są informacje o rozwiązywaniu problemów klienta. Baza wiedzy rozwiązań stanowi wsparcie dla przedstawicieli handlowych, którzy szukają w niej rozwiązań problemów klientów. Dodatkowo baza wiedzy poszerzana jest o nowe rozwiązania w wyniku interakcji użytkowników z klientami.

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia śledzenie rozwiązań i pozwala użytkownikom na ich ocenę. Informacja ta pomaga organizacjom w ulepszaniu rozwiązań dostarczanych klientom oraz w identyfikacji

problemów z produktami czy z usługami. Częste wykorzystywanie danego rozwiązania może wskazywać na usterkę produktu. Słabe oceny rozwiązania mogą oznaczać, że należy poprawić rozwiązanie.

Zarządzanie rozwiązaniami - informacje

Zamierzając utworzyć bazę wiedzy z rozwiązaniami i zarządzać nią, warto rozważyć implementację procesu podobnego do następującego:

1. Administrator firmy importuje istniejące rozwiązania do aplikacji (opcjonalne).
2. Agenci serwisów i inni eksperci dodają robocze wersje rozwiązań, rozszerzające z czasem zawartość bazy wiedzy.
3. Kierownicy serwisów sprawdzają, zatwierdzają i publikują rozwiązania.
4. Agenci oceniają istniejące rozwiązania, wskutek czego najbardziej pomocne zajmują czołowe pozycje.
5. Kierownicy serwisów monitorują bazę wiedzy dla rozwiązań, tak aby były w niej zawarte tylko poprawne i aktualne informacje.

Najlepsze praktyki — wskazówki dotyczące zarządzania bazą wiedzy z rozwiązaniami

Dobrze zorganizowana i oceniana biblioteka rozwiązań pomaga obsługiwać klientów w sposób bardziej ujednolicony i efektywny. Poniżej są przedstawione niektóre wskazówki wynikające z najlepszych praktyk, dotyczące budowania bazy wiedzy z rozwiązaniami i zarządzania nią.

1 - Zaimportować istniejące rozwiązania

Przed przystąpieniem do importu rozwiązań należy porównać swoje istniejące rozwiązania z rozwiązaniami dostępnymi w Oracle CRM On Demand. Może się okazać celowe dodanie, przemianowanie lub usunięcie pól rekordów w celu zapewnienia zgodności importowanych informacji.

Do zaplanowania zmian można użyć szablonu konfiguracji pól niestandardowych dostępnego na stronie "Narzędzia i szablony" w centrum szkoleń i asysty. Dokument ten pomaga zaplanować i śledzić wszelkie zmiany, które będą dokonywane w aplikacji.

2 - Dodać wersje robocze rozwiązań

Należy opracować wytyczne do tworzenia rekordów rozwiązań i przedstawić je wszystkim osobom, które mogą tworzyć wersje robocze rozwiązań, takim jak agenci serwisów czy specjaliści ds. produktów lub usług. Trzeba koniecznie podkreślić wagę pola "Tytuł" w rekordzie rozwiązania. Jest to przeszukiwalne pole, które występuje w większości list i okien wyszukiwania rozwiązań. Agenci serwisów będą używać tego pola w celu szybkiego odnalezienia rozwiązań właściwych dla konkretnych pytań lub problemów.

Nowo utworzony rekord rozwiązania uzyskuje status "Wersja robocza". Wersje robocze rozwiązań nie są dostępne wśród możliwych do dodania do zleceń obsługi i nie pojawią się w oknie wyszukiwania rozwiązania, dopóki nie zostaną opublikowane. A zatem, jeśli agent tworzy zlecenie obsługi i podczas rozmowy wprowadza

wersję roboczą rozwiązania, to może ją dodać do zlecenia, lecz rozwiązanie to będzie dostępne dla innych agentów dopiero wtedy, gdy zostanie opublikowane.

3 - Sprawdzić, zatwierdzić i opublikować rozwiązania

Proces zatwierdzania zapewnia określonym ekspertom możliwość sprawdzenia wszystkich rozwiązań, zanim zostaną one dopuszczone do ogólnego użytku przez agentów serwisów. Należy ustanowić wytyczne do sprawdzania i zatwierdzania, tak aby mieć pewność, że wszystkie rozwiązania są poprawne, łatwe do zastosowania i spójne dla wszystkich, którym są potrzebne.

Osoby, które mogą zmieniać status rozwiązania na "Zatwierdzone" i publikować je, muszą mieć przypisaną rolę z uprawnieniem "Publikowanie rozwiązań". Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań (na stronie 488).

4 - Oceniać rozwiązania

Zwrócić się do agentów o ocenianie rozwiązań, których używają i które dodają do rekordów swoich zleceń SR. Jest to łatwe do wykonania ze strony szczegółów rozwiązania — wystarczy nacisnąć przycisk "Oceń rozwiązanie". Rozwiązania są oceniane w skali od 1 do 5. Jeśli rozwiązanie jest w najwyższym stopniu skuteczne, należy je ocenić na 5. Jeśli jest nieskuteczne lub niepoprawne, uzyskuje ocenę 1.

Przy każdej ocenie rozwiązania przeliczana jej ocena klasyfikacyjna i wyświetlana w rekordzie. Na podstawie ocen agentów można monitorować jakość posiadanej bazy wiedzy. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem Ocenianie rozwiązań (na stronie 489).

5 - Monitorować rozwiązania

Należy regularnie monitorować bazę wiedzy z rozwiązaniami, tak aby agenci mieli do dyspozycji najlepsze i aktualne informacje oraz instrukcje. Oto niektóre z zaleceń:

- Wyznaczyć właścicieli konkretnych obszarów lub typów rozwiązań i zlecić regularne ich sprawdzanie i aktualizowanie. Należy uczynić każdego z właścicieli odpowiedzialnym za dokładność i zatwierdzanie rozwiązań ze swojego obszaru.
- Z upływem czasu rozwiązania mogą stać się nieaktualne. Przykładem mogą być rozwiązania związane z już nieobsługiwanymi produktami. W celu wykrycia takich rozwiązań można utworzyć listę rozwiązań filtrowaną np. według pola "Produkt". Następnie można użyć funkcji aktualizacji masowej w celu usunięcia ich z rozwiązań możliwych do wyszukania.
- Nie usuwać rozwiązania, chyba że jest ono duplikatem. Zamiast tego lepiej jest ustawić status rozwiązania na "Nieaktualne". Rozwiązanie nieaktualne nie pojawiają się na listach podczas wyszukiwania rozwiązania, które należałoby dodać do zlecenia SR. Dostęp do nieaktualnych rozwiązań można jednak, jeśli trzeba, uzyskać z list ze strony startowej "Rozwiązania".
- Sprawdzać wszystkie nisko oceniane rozwiązania. Aby je wykryć, można utworzyć niestandardową listę wyświetlającą wszystkie opublikowane rozwiązania, które uzyskały ocenę 1 lub 2.
- Przeglądać najwyżej oceniane i najbardziej aktywne rozwiązania, używając wbudowanych list rozwiązań ze strony startowej "Rozwiązania". Można w ten sposób zlokalizować obszary, do których można potencjalnie dodać więcej informacji i dla których można rozszerzyć bibliotekę.

- Systematycznie analizować zamknięte zlecenia obsługi z uwzględnieniem trendów oraz identyfikować najważniejsze obszary występowania problemów, wymagające wprowadzenia dodatkowych informacji do bazy wiedzy.

Praca ze stroną startową "Rozwiązanie"

Strona startowa "Rozwiązanie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rozwiązaniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Rozwiązanie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu rozwiązania

Rekord rozwiązania można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane rozwiązania". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola rozwiązania (na stronie 490).

Praca z listami rozwiązań

W sekcji "Listy rozwiązań" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla rozwiązań.

Lista rozwiązań	Filtry
Zatwierdzone rozwiązania	Status = Zatwierdzone
Opublikowane rozwiązania	Opublikowane = T
Ostatnio utworzone rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, posortowane według daty modyfikacji
Rozwiązania dotyczące wersji roboczych (widoczne tylko dla użytkowników z uprawnieniami do publikowania rozwiązań)	Status = Wersja robocza
Najwyżej oceniane rozwiązania	Najwyższe oceny łączne podane odrębnie przez wszystkich użytkowników
Najbardziej aktywne rozwiązania	Najczęściej wiązane ze zleceniami SR
Wszystkie rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, sortowane alfabetycznie według tytułu rozwiązania

Lista rozwiązań	Filtry
Moje ostatnio zmodyfikowane rozwiązania	Wszystkie posiadane rozwiązania, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych rozwiązań

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane rozwiązania" są pokazywane rozwiązania ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Wyświetlanie najbardziej aktywnych rozwiązań

W sekcji "Najbardziej aktywne rozwiązania" są widoczne rozwiązania, które były najczęściej wiązane ze zleceniami SR. Częste używanie może wskazywać na określone obszary organizacji serwisowej, w których zdobywano klientów, według produktów i usług. Organizacje mogą odpowiadać, dostarczając więcej informacji przedstawicielom handlowym, aby pomagali klientom, albo też przekazując więcej informacji bezpośrednio do klientów.

Wyświetlanie najwyżej ocenianych rozwiązań

W sekcji "Najwyżej oceniane rozwiązania" wymienione są rozwiązania z najwyższymi kumulacyjnymi rankingami podanymi przez wszystkich indywidualnie.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Rozwiązanie"

Jeżeli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Rozwiązanie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone rozwiązania
- Ostatnio zmodyfikowane rozwiązania
- Moje ostatnio utworzone rozwiązania
- Moje ostatnio zmodyfikowane rozwiązania
- Jedna sekcja raportu lub kilka (Administrator firmy może udostępnić raporty na swojej stronie startowej "Rozwiązanie").

W następującej procedurze przedstawiono, jak dodać sekcje do strony startowej "Rozwiązanie".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Rozwiązanie"

1. Na stronie startowej "Rozwiązanie" nacisnąć przycisk "Edytuj".
2. Na stronie "Układ strony startowej Rozwiązanie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie rozwiązaniami

Zarządzać rozwiązaniami można za pośrednictwem następujących procesów:

- Przeglądanie rozwiązań (na stronie 488)
- Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań (na stronie 488)
- Ocenianie rozwiązań (na stronie 489)
- Dodawanie rejestrów do rozwiązania (na stronie 489)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Aby możliwa była zmiana statusu rekordu rozwiązania lub publikacja rozwiązania, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola rozwiązania (na stronie 490)
- Raporty (na stronie 1011)
- Importowanie danych użytkownika

Przeglądanie rozwiązań

Użytkownik może przeglądać najbardziej aktywne lub najwyżej ocenione rozwiązania. Może również przeglądać pełne informacje dotyczące dowolnego rekordu rozwiązania.

Jak przejrzeć najbardziej aktywne rozwiązania

1. Na dowolnej stronie kliknąć na karcie "Rozwiązania".
2. W sekcji "Najbardziej aktywne rozwiązania" kliknąć na łączu "Tytuł rozwiązania" odpowiadającemu żądanemu rozwiązaniu.

Jak przejrzeć najwyżej ocenione rozwiązania

1. Na dowolnej stronie kliknąć na karcie "Rozwiązania".
2. W sekcji "Najwyżej ocenione rozwiązania" kliknąć na łączu "Tytuł rozwiązania" odpowiadającemu żądanemu rozwiązaniu.

Jak przejrzeć informacje dotyczące rozwiązania

1. Wybrać rozwiązanie.

   Instrukcje dotyczące wybierania rozwiązań są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).
2. Na stronie szczegółów rozwiązania można przejrzeć rekord rozwiązania.

   Opis pól jest dostępny pod hasłem Pola rozwiązania (na stronie 490).

Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

Można sprawdzić rozwiązania pod kątem ich dokładności i kompletności. Następnie można zatwierdzić wersję roboczą i opublikować ją wewnętrznie. Opublikowane wewnętrznie rozwiązanie staje się dostępne dla wszystkich przedstawicieli działu obsługi klienta — mogą z tego rozwiązania korzystać i wiązać ze zleceniami SR.

Jak zatwierdzić i opublikować rozwiązanie

1. Na stronie startowej "Rozwiązania" kliknąć na łączu "Rozwiązania w wersji roboczej".
2. Na stronie "Lista rozwiązań" wybrać rozwiązanie, po czym kliknąć na łączu "Edytuj".
3. Na stronie "Edycja rozwiązania" zmienić status na "Zatwierdzone" w celu zatwierdzenia rozwiązania.

4 Aby opublikować rozwiązanie, zaznaczyć pole wyboru "Opublikowane".

5 Zapisać rekord.

Ocenianie rozwiązań

Skuteczność rozwiązania można oceniać wielokrotnie.

Jak ocenić informacje dotyczące rozwiązania

1 Wybrać rozwiązanie.

Instrukcje dotyczące wybierania rozwiązania są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na pasku tytułu "Szczegóły rozwiązania" nacisnąć przycisk "Ocena rozwiązania".

3 Na stronie "Ocena rozwiązania" wybrać z listy rozwijanej jedną z ocen od 1 do 5 (5 jest oceną najlepszą).

4 Zapisać rekord.

Pojedyncze oceny użytkowników są uśredniane w celu ustalenia, które rozwiązania mają być wyświetlane w sekcji "Najwyżej ocenione rozwiązania" na stronie startowej "Rozwiązania".

Dodawanie rejestrów do rozwiązania

Aby dodawać rejestry do rozwiązania, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Rejestr może zostać usunięty lub zmodyfikowany podczas dodawania go do rozwiązania. Procedura ta zakłada, że typ rekordu rejestru wyświetlany jest na stronie "Rozwiązanie" jako pozycja powiązana. Więcej informacji na temat dostosowywania informacji o pozycji powiązanej znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Jak dodać rejestr do rozwiązania

1 Na stronie "Lista rozwiązań" otworzyć wybrane rozwiązanie.

2 Na stronie szczegółów rozwiązania nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się w sekcji "Rejestry".

3 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, do którego ma zostać dodane rozwiązanie, po czym nacisnąć przycisk OK.

Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Pola rozwiązania

Strona "Rozwiązanie - edycja" umożliwia dodanie rozwiązania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego rozwiązania. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rozwiązania.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rozwiązanie - informacje szczegółowe	
ID rozwiązania	Unikatowy, generowany przez system identyfikator rozwiązania. Wygenerowany przez system.
Tytuł	Tytuł rozwiązania. To pole może zawierać maksymalnie 100 znaków i jest wymagane.
Status	Status rozwiązania: Wersja robocza, Zatwierdzone lub Zdezaktualizowane. Wartość domyślna to "Wersja robocza". To ustawienie mogą zmienić tylko użytkownicy mający uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".
Opublikowane	Wskazuje, że rozwiązanie jest dostępne do użytku wewnętrznego. To ustawienie mogą zmienić tylko użytkownicy mający uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".
Ocena rozwiązania	Ocena rozwiązania: od 1 do 5 (5 jest oceną najlepszą).
Informacje dodatkowe	
UWAGA: Poniższe pola są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i mogą nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. Jeśli pola nie są dostępne, należy skontaktować się z administratorem firmy.	
Zatwierdzenie pod względem prawnym	Sygnalizuje, ze rozwiązanie zostało zatwierdzone pod względem prawnym.
Zatwierdzenie pod względem marketingowym	Sygnalizuje, ze rozwiązanie zostało zatwierdzone pod względem marketingowym.
Zasób wieloplikowy	Sygnalizuje, że rozwiązanie składa się z wielu plików cyfrowych. Obraz danego rozwiązania może składać się z odrębnych zdjęć, logotypów i innych elementów.
Data wygaśnięcia	Data, po której tej zawartości nie wolno używać w aplikacji Personalized Content Delivery (PCD). Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Data wydania	Data, po której tę zawartość wolno używać w module PCD. Do wybrania daty należy użyć ikony kalendarza.
Status weryfikacji	Sygnalizuje, czy rozwiązanie może być poprawnie wyświetlane. Podczas ładowania plików multimedialnych lub graficznych użytkownicy testują je, aby upewnić się, że są wyświetlane poprawnie, po czym ustawiają status weryfikacji

Pole	Opis
	na wartość "Pomyślne". Możliwe wartości to: "Niezweryfikowane", "Pomyślne", "Niepowodzenie".
Typ załącznika PCD	Sygnalizuje, jakiego typu jest załączony plik multimedialny lub graficzny: ■ **Komunikat.** Zawartość nadaje się do publikacji. ■ **Miniatura.** Zawartość to mniejsza, skompresowana wersja większego rekordu komunikatu.
Powiązana miniatura	Nazwa innego rekordu rozwiązania, który zawiera miniaturową wersję głównego rozwiązania komunikatu. Każde rozwiązanie typu "Komunikat" musi mieć odpowiadające mu rozwiązanie typu "Miniatura".
Metoda dystrybucji	Aby automatycznie rozesłać zawartość do zdalnych użytkowników, należy wybrać opcję "Publikuj". Dystrybucja jest realizowana na podstawie uprawnień użytkowników.
UWAGA: Poniższe pola są domyślnie dostępne we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.	
Często zadawane pytania	Często zadawane pytania dotyczące rozwiązania.
Szczegóły rozwiązania	Dodatkowe informacje o rozwiązaniu.

Komunikacja

Strony komunikacji, wraz z sekcjami "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" z paska czynności, umożliwiają zarządzanie kontaktami z klientami — połączeniami telefonicznymi, wiadomościami poczty głosowej i wiadomościami e-mail. Przy użyciu tych samych obszarów aplikacji przełożeni mogą również monitorować działania agentów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z aplikacji Oracle Contact On Demand, karta "Komunikacja" i jej karty podrzędne mogą być wykluczone z jego konfiguracji.

Oracle Contact On Demand - informacje

Funkcja Oracle Contact On Demand umożliwia zarządzanie interakcjami z klientami prowadzonymi w postaci rozmów, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Integracja z Oracle CRM On Demand pozwala na śledzenie każdej interakcji z klientem i przechowywanie tych informacji w tej samej lokalizacji, w której są przechowywane w firmie informacje o osobach kontaktowych, podmiotach, rozwiązaniach itd. Umożliwia to wykorzystywanie informacji przechowywanych w firmowej bazie danych do znajdowania rozwiązań problemów zgłaszanych przez klientów, aktualizacji informacji kontaktowych i przeprowadzania analiz na podstawie określonych danych.

Oracle Contact On Demand jest internetowym telefonicznym centrum obsługi wykorzystującym następujące kanały:

- **Połączenia głosowe**

  Oracle Contact On Demand umożliwia ustanowienie komunikacji głosowej w czasie rzeczywistym oraz przekazywanie połączeń dalej do odpowiedniego agenta według kompetencji. Wbudowane w interfejs formanty połączeń umożliwiają odbieranie połączeń, inicjowanie połączeń wychodzących (zewnętrznych) i wewnętrznych (agenta z agentem), zawieszanie połączeń, rozłączanie połączeń, przekierowywanie połączeń i branie udziału w konferencjach z innymi podmiotami. Funkcja obejmuje następujące możliwości:

  - **Połączenia przychodzące**. Odbieranie połączeń przychodzących i ich obsługa za pośrednictwem interfejsu Oracle Contact On Demand w dowolnym miejscu, w którym jest dostępny telefon. Funkcja wymaga, aby użytkownik był zalogowany do aplikacji Oracle Contact On Demand.
  - **Połączenia wychodzące.** Oracle Contact On Demand obsługuje wybieranie numerów zewnętrznych na terenie Stanach Zjednoczonych (krajowe) i innych krajów. Inicjowanie połączeń umożliwia pasek narzędzi Oracle Contact On Demand.
  - **Sterowanie połączeniem.** Wszystkie połączenia są obsługiwane za pośrednictwem sekcji "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" na pasku czynności i karcie podrzędnej "Rozmowy" na stronie głównej "Komunikacja". Inne informacje przekazywane z połączeniem (np. nazwa podmiotu wywołującego, numer telefonu i miejsce docelowe 800) są wyświetlane tylko pod warunkiem, że zostały skonfigurowane.
  - **Połączenia wewnętrzne.** Kontaktowanie się z innym agentem lub przełożonym zalogowanym w Oracle Contact On Demand przez wybranie żądanej osoby z listy rozwijanej aktywnych użytkowników.
  - **Przekazywanie według umiejętności.** Połączenia głosowe są przekazywane do najbardziej kompetentnego agenta (określonego przez klienta za pomocą telefonicznych sygnałów tonowych przesyłanych za pośrednictwem usługi IVR).
  - **Okno statystyczne.** Podaje w czasie rzeczywistym statystyki postępu połączenia w aplikacji Oracle Contact On Demand. W oknie wyświetlany jest bieżący stan, czas pozostawania w danym stanie, liczba połączeń oczekujących w kolejce i połączenie najdłużej oczekujące w kolejce.
  - **Wybieranie numeru przez klikanie.** Połączenia wychodzące są inicjowane za pomocą kliknięcia łącza numeru telefonu na stronie Szczegóły lub Lista.
  - **Kontrola przełożonego.** Przełożeni mogą rejestrować rozmowy telefoniczne i odsłuchiwać wcześniej zarejestrowane rozmowy w celu kontroli jakości. Ponadto mogą oni monitorować agentów w czasie rzeczywistym i podejmować czynności, takie jak szeptanie, pouczenie, dołączenie, przejęcie kontroli i wylogowanie agenta.
  - **Oddzwanianie.** Administratorzy mają możliwość skonfigurowania aplikacji Oracle Contact On Demand, aby w przypadku gdy agenci są zajęci, dzwoniący mógł zaczekać, dopóki jeden z agentów nie będzie znów dostępny. Innym rozwiązaniem jest nawiązanie połączenia zwrotnego z dzwoniącym, gdy tylko agent stanie się dostępny. Aplikacja Oracle Contact On Demand umieszcza taką rozmowę w kolejce. Gdy agent jest wolny i może odebrać połączenie, serwer centrum zgłoszeń automatycznie nawiązuje połączenie zwrotne z numerem telefonicznym dzwoniącego i łączy dzwoniącego z dostępnym agentem. Agent odbiera połączenie przychodzące.
  - **Internetowe połączenie zwrotne.** Internetowe połączenie zwrotne jest podobne do zwykłego połączenia zwrotnego, z tą różnicą, że klient wprowadza swój numer telefoniczny za pomocą strony internetowej firmy, a nie telefonicznie. Przykładowo, odwiedzający stronę firmy potencjalny klient jest proszony za pośrednictwem tej strony o podanie swojego numeru telefonicznego, aby umożliwić

agentowi nawiązanie połączenia zwrotnego. Osobą odpowiedzialną za administrowanie tą funkcją jest administrator aplikacji Oracle Contact On Demand. Więcej informacji o konfigurowaniu funkcji internetowych połączeń zwrotnych jest dostępnych w podręczniku *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.

- **Poczta głosowa.** Kanał poczty głosowej Oracle Contact On Demand wykorzystuje funkcję przekierowywania na podstawie kompetencji do przekazywania wiadomości odpowiedniemu agentowi. Firma, w której działa system Oracle Contact On Demand, sama określa sposób i czas oferowania usługi poczty głosowej osobom dzwoniącym. Stosowanie inteligentnego przekierowywania w Oracle Contact On Demand zapewnia możliwość szybkiego odpowiadania dzwoniącym, którzy zdecydowali się na pozostawienie wiadomości głosowej. Taka odpowiedź ma taki sam priorytet i taką samą jakość jak zwykłe połączenie telefoniczne. Agenci mogą odsłuchać wiadomość dzwoniącego i w razie potrzeby przydzielić ją innemu agentowi lub grupie roboczej. Dostęp do poczty głosowej można uzyskać za pośrednictwem rekordu działania, nawet po zakończeniu czynności końcowych. Wiadomości głosowe można odtwarzać za pomocą lokalnego odtwarzacza multimedialnego lub telefonu.

- **E-mail**

  Wiadomości e-mail są przesyłane na adres e-mail agenta zgodnie ze słowami kluczowymi zawartymi w wiadomości lub zgodnie z umiejętnościami agenta. Agent może odpowiedzieć na wiadomość e-mail, odrzucić ją lub przypisać innemu agentowi albo grupie roboczej. Agenci mogą pracować jednocześnie nad określoną liczbą wiadomości e-mail. Agent może przejrzeć te limity, klikając przycisk Statystyka na pasku czynności i wyświetlając wiersz Wiadomości offline.

IVR — informacje

Odpowiednie kanały Połączenia głosowe i Poczta głosowa są elementami usługi IVR (interaktywna odpowiedź głosowa). Usługa IVR wykorzystuje funkcje zależne rozpoznawania sygnałów tonowych i przekazywania według umiejętności Oracle Contact On Demand.

Funkcja rozpoznawania sygnałów tonowych umożliwia usłudze IVR odebranie połączenia, odtworzenie wcześniej zarejestrowanej wiadomości i monitowanie klientów o podawanie istoty pytania, a także przekierowywanie połączeń do odpowiedniego agenta (np. naciśnięcie przycisku 1 spowoduje połączenie z działem sprzedaży). Jeśli administrator firmy skonfigurował okienka wyskakujące na podstawie monitów usługi IVR, wartości wprowadzone przez osobę dzwoniącą podczas wybierania tonowego mają pierwszeństwo przed kryteriami wyszukiwania opisanymi pod hasłem Zgodne rekordy w aplikacji Oracle Contact On Demand - informacje. Monity usługi IVR obsługują jedynie: numer zlecenia obsługi, numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej i ID kampanii.

Numery zleceń obsługi w aplikacji Oracle CRM On Demand zawierają dywiz. Jednak gdy osoba dzwoniąca wprowadza numer zlecenia obsługi w odpowiedzi na monit usługi IVR, należy powiadomić tę osobę, aby w miejsce dywizu użyła symbolu gwiazdki (*).

UWAGA: Numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej nie jest uwzględniony w standardowym układzie strony "Osoba kontaktowa".

Zgodne rekordy w aplikacji Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe

Po skontaktowaniu się klienta z agentem Oracle Contact On Demand wykonuje następujące operacje:

1 Przeszukuje istniejące rekordy w bazie danych Oracle CRM On Demand, próbując znaleźć dopasowanie w rekordach Osoba kontaktowa, Namiar, Podmiot, Zlecenie obsługi i Kampania.

W przypadku rozmów telefonicznych kryterium wyszukiwania dopasowania przez aplikację jest:

- Numer telefonu inicjatora (numer, z którego dzwoni klient). Ta informacja jest przechwytywana w polu "Źródło". W przypadku kampanii numerem telefonu inicjatora jest numer telefonu kampanii, z którego dzwoni klient.

W przypadku wiadomości e-mail kryterium wyszukiwania dopasowania przez aplikację jest:

- Adres e-mail inicjatora. Ta informacja jest przechwytywana w polu Źródło.

Aby rekordy kampanii zawierały pola z numerami telefonów i adresem e-mail używane do określenia dopasowania, administrator firmy musi dostosować stronę układu strony "Kampania - szczegóły" w celu ręcznego dodania pól "Adres e-mail kampanii" i "Numer telefonu kampanii".

W aplikacji Oracle Contact On Demand zlecenia obsługi są wiązane z działaniem, tylko jeśli dla tego działania został skonfigurowany monit usługi IVR. Na przykład, aplikacja Oracle Contact On Demand wyszukuje dopasowany numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej tylko wtedy, gdy administrator firmy skonfigurował monit usługi IVR, aby osoba dzwoniąca podawała swój prywatny numer telefonu. Dopasowanie prywatnego numeru telefonu osoby kontaktowej jest możliwe, gdy administrator dostosuje standardowy układ strony szczegółów osoby kontaktowej, dodając pole przeznaczone na ten numer, a ponadto w polu tym zostanie wprowadzony poprawny numer. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

2 Po zakończeniu wyszukiwania jest tworzony rekord działania na potrzeby komunikacji, który zostaje powiązany ze zgodnym rekordem.

Możliwe są następujące wyniki wyszukiwania:

- Jeśli zostanie znalezione unikatowe zlecenie obsługi, aplikacja Oracle Contact On Demand powiąże rekord działania zarówno z rekordem zlecenia obsługi, jak i z głównym podmiotem zlecenia obsługi. Ponadto aplikacja Oracle Contact On Demand powiąże rekord działania z osobą kontaktową danego zlecenia obsługi, chyba że zostanie znalezione unikatowe dopasowanie osoby kontaktowej pod kątem numeru telefonu.
- Jeśli zostanie znalezione unikatowe dopasowanie osoby kontaktowej, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże rekord działania z tą osobą kontaktową i głównym podmiotem związanym z osobą kontaktową.
- Jeśli zostanie znalezione unikatowe dopasowanie namiaru, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże działanie z namiarem i głównym podmiotem związanym z tym namiarem.
- Jeśli z unikatowym dopasowaniem rekordu nie jest powiązany żaden podmiot, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże unikatowy podmiot o zgodnym numerze telefonu, jeśli taki numer istnieje.
- Jeśli zostanie znalezione jedno dopasowanie, wyświetlany jest zgodny rekord.
- W przypadku znalezienia wielu dopasowań aplikacja Oracle CRM On Demand nie wiąże działania z określonym rekordem dla tego typu rekordu.

UWAGA: Jeśli użytkownik nie ma dostępu do określonego typu rekordu, aplikacja Oracle Contact On Demand nie może powiązać działania z tym typem rekordu.

UWAGA: Jeśli agent przekazuje rozmowę innemu agentowi, działanie zostanie utworzone dla agenta, któremu przekazano rozmowę.

Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta

Użytkownik pełniący rolę przełożonego potrzebuje narzędzi i informacji ułatwiających efektywne zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta. Musi on wiedzieć, ile rozmów telefonicznych, wiadomości e-mail i wiadomości poczty głosowej obsługuje jego zespół. Musi również znać odpowiedzi na następujące pytania: jaki jest średni czas obsługi każdej interakcji, jak długo klienci czekają w kolejce itp. Dostęp w czasie rzeczywistym do informacji dotyczących wykonywanych operacji może pomagać w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta, a nawet w dokładnym określeniu możliwości poprawy wyników pracy poszczególnych agentów.

Oracle Contact On Demand - narzędzia przełożonego

Aplikacje Oracle CRM On Demand i Oracle Contact On Demand oferują kilka narzędzi pomagających w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta. Każda komunikacja z klientem może być śledzona i wiązana z rekordami klientów. Ta funkcja śledzenia umożliwia budowanie bazy danych informacji o wykonywanych operacjach i klientach. Do tych informacji można uzyskiwać dostęp za pomocą raportów i analiz. Ponadto narzędzia do monitorowania agentów mogą pomagać w trenowaniu poszczególnych agentów.

Pulpit komunikacyjny

Pulpit komunikacyjny przedstawia w czasie rzeczywistym statystykę dotyczącą kolejek telefonicznego centrum obsługi klienta, co pomaga w analizie efektywności.

- Należy kliknąć na karcie "Pulpit" i wybrać z listy rozwijanej pulpit "Komunikacja". Następnie należy nacisnąć przycisk "Pokaż".
- Można sprawdzić bieżącą liczbę interakcji z klientami w każdym z kanałów komunikacyjnych.
- Można przejrzeć statystyki poszczególnych grup roboczych pomagające w analizie obciążenia telefonicznego centrum obsługi klienta oraz zarządzaniu zasobami ludzkimi.
- Aby wybrać inny pulpit albo wyświetlić inną analizę usług lub sprzedaży, należy kliknąć na łączu "Dodatkowe raporty".

Raporty i analizy dotyczące komunikacji

Strona startowa raportów zawiera łącza do gotowych i niestandardowych analiz, które mogą pomagać w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta. Niestandardowe i gotowe analizy należy regularnie przeglądać w celu identyfikacji trendów, potencjalnych zagrożeń i możliwości usprawnień w telefonicznym centrum obsługi klienta.

Moduł Oracle CRM On Demand Answers umożliwia projektowanie niestandardowych raportów służących do analizy działań związanych z komunikacją, wynikających z interakcji telefonicznego centrum obsługi klienta. Aby utworzyć analizę niestandardową, należy:

- Użyć sprawozdawczego obszaru zainteresowania "Działania" w celu utworzenia analizy związanej z komunikacją.
- Rozwinąć folder "Działanie", a następnie folder "Komunikacja".
- Kliknąć nazwę kolumny danych aplikacji Oracle Contact On Demand, aby dodać je do analizy niestandardowej.

Dalsze informacje można znaleźć pod hasłem Raporty (na stronie 1011).

Praca ze stroną startową "Komunikacja"

Strona startowa "Komunikacja" stanowi punkt wyjścia do zarządzania interakcjami z klientami.

Wyświetlanie interakcji z klientami

W sekcji "Skrzynka odbiorcza" jest wyświetlana lista wszystkich interakcji klientów aktualnie przydzielonych użytkownikowi dla kanału wybranego na karcie podrzędnej ("Rozmowy", "Poczta głosowa" lub "E-mail"). Opis pól (kolumn) jest dostępny pod hasłem Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511). Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone działania z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Aktualizowanie swoich danych osobowych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

Praca z listami operacji komunikacji

W sekcji "Listy operacji komunikacji" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe operacji komunikacji:

Ta lista działań	Zawiera
Wszystkie "starzejące się" wiadomości e-mail	Wszystkie należące do użytkownika wiadomości e-mail, które otwarto ponad 24 godziny wcześniej.
Wszystkie "starzejące się" wiadomości głosowe	Wszystkie należące do użytkownika wiadomości głosowe, które otwarto ponad 24 godziny wcześniej.
Wszystkie połączenia zwrotne	Wszystkie połączenia zwrotne, w tym internetowe połączenia zwrotne, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wiadomości e-mail	Wszystkie wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przychodzące połączenia	Wszystkie przychodzące połączenia, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przychodzące wiadomości e-mail	Wszystkie przychodzące wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wychodzące połączenia	Wszystkie wychodzące połączenia, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wychodzące wiadomości e-mail	Wszystkie wychodzące wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.

Ta lista działań	Zawiera
Wszystkie przekierowania	Wszystkie przekierowania, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie połączenia głosowe	Wszystkie rozmowy telefoniczne.
Wszystkie wiadomości głosowe	Wszystkie wiadomości głosowe.
Wszystkie internetowe połączenia zwrotne	Wszystkie internetowe połączenia zwrotne, które użytkownik może wyświetlać.
Skrzynka odbiorcza "Moja komunikacja"	Wszystkie interakcje z klientem aktualnie przydzielone użytkownikowi. Na tej liście nie są wyświetlane nowe, nieukończone wiadomości e-mail.
Skrzynka odbiorcza "Moje połączenia"	Nieukończone połączenia przydzielone użytkownikowi.
Skrzynka odbiorcza "Moje wiadomości głosowe"	Nieukończone wiadomości głosowe przydzielone użytkownikowi.
Ostatnio ukończone operacje komunikacji	Wszystkie niedawno ukończone operacje komunikacji.
Ostatnio ukończone połączenia	Niedawno ukończone połączenia.
Ostatnio ukończone wiadomości e-mail	Wiadomości e-mail, na które użytkownik wysłał odpowiedź.
Ostatnio ukończone wiadomości głosowe	Niedawno ukończone wiadomości głosowe.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa lista". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać. Nie można ich skasować ani edytować.

Wyświetlanie ostatnio ukończonych operacji komunikacji

W sekcji "Ostatnio ukończone operacje komunikacji" jest wyświetlana lista ostatnio ukończonych interakcji. Opis pól (kolumn) jest dostępny pod hasłem Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).

Aby rozwinąć listę ostatnio ukończonych operacji komunikacji, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę". Wyświetlona zostanie pełna strona rekordów, którą można przewijać strona po stronie.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Oracle Contact On Demand - informacje (na stronie 491)
- Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand (na stronie 498)

Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand

Zarządzać aplikacją Oracle Contact On Demand można za pośrednictwem następujących czynności:

- Przygotowania do interakcji z klientami (na stronie 498)
- Obsługa połączeń telefonicznych (na stronie 502)
- Wyłączanie paska narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki (na stronie 505)
- Telefonowanie (na stronie 505)
- Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon) (na stronie 507)
- Obsługa wiadomości poczty głosowej (na stronie 507)
- Obsługa wiadomości e-mail (na stronie 509)
- Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511)
- Przeglądanie swoich statystyk (na stronie 514)
- Wyświetlanie historii interakcji (na stronie 515)
- Monitorowanie agentów (na stronie 515)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przygotowania do interakcji z klientami

Poniższe tematy zawierają szczegółowe procedury przygotowań do interakcji z klientami.

Otwieranie aplikacji Oracle Contact On Demand

Po zalogowaniu się do Oracle CRM On Demand powinna zostać wyświetlona karta "Komunikacja" z sekcjami "Podmioty", "Osoby kontaktowe" itd. Jeśli nie zostanie ona wyświetlona, należy wykonać następujące czynności:

- Kliknąć na strzałce znajdującej się na prawo od wiersza kart i wybrać z listy rozwijanej pozycję "Komunikacja".

UWAGA: Jeśli pozycja "Komunikacja" nie pojawia się na liście, być może trzeba dodać tę kartę do układu lub skontaktować się z administratorem firmy. Instrukcje dotyczące wyświetlania kart są dostępne pod hasłem Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958).

Aktualizowanie swojego numeru telefonu

Aby można było odbierać połączenia telefoniczne w innej lokalizacji, należy zaktualizować swój numer telefonu. Pod wprowadzony numer telefonu aplikacja będzie kierować połączenia telefoniczne.

Jak zaktualizować swój numer telefonu

1. W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Preferencje użytkownika".
2. W oknie "Konfiguracja" zaktualizować ustawienia telefonu:
   - **Adres SIP.** Standardowy protokół odbierania połączeń telefonicznych VoIP. To pole należy zaktualizować, jeśli firma korzysta z funkcji VoIP opartej na protokole SIP.
   - **Telefon zewnętrzny (zdalny nr wewnętrzny).** Numer telefonu, pod który aplikacja Oracle Contact On Demand kieruje połączenia przychodzące. Ten numer telefonu można zaktualizować w dowolnym momencie.
   - **Odtworzenie zapowiedzi.** Monit o naciśnięcie przez użytkownika określonej cyfry (klawisza DTMF), zanim zostanie do niego skierowane połączenie.

   WSKAZÓWKA: Tę opcję warto wybrać podczas pracy w domu. Uniemożliwia ona innym osobom, np. dzieciom, przypadkowe odebranie połączenia skierowanego z telefonicznego centrum obsługi klienta.
3. Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno "Konfiguracja".

   Nowe ustawienia zaczynają obowiązywać natychmiast.

Ustawianie preferencji użytkownika

Aby zmienić osobiste pozdrowienie, opcję pracy przy podniesionej słuchawce itp., trzeba zaktualizować swoje ustawienia użytkownika.

Jak ustawić swoje preferencje użytkownika

1. W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Preferencje użytkownika".
2. W oknie "Konfiguracja" wybrać żądane ustawienia w sekcjach "Ogólne ustawienia telefonu" i "Monit poczty głosowej":

Ustawienie	Opis

Ustawienie	Opis
Ogólne ustawienia telefonu	
Ekran wyskakujący połączenia przychodzącego	Powoduje automatyczne otwarcie strony zlecenia SR, kampanii, osoby kontaktowej, namiaru, podmiotu lub szczegółów rozmowy z chwilą odebrania połączenia telefonicznego. Aplikacja wyszukuje w bazie danych Oracle CRM On Demand istniejące rekordy pasujące do numeru telefonu osoby dzwoniącej. W przypadku znalezienia jednego odpowiednika jest wyświetlany odpowiedni rekord (zlecenia SR, osoby kontaktowej, namiaru lub podmiotu). W innych sytuacjach, np. w przypadku nieznalezienia odpowiednika lub znalezienia wielu odpowiedników, jest wyświetlana strona szczegółów rozmowy. Więcej informacji o pasujących rekordach w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe (zob. "Oracle Contact On Demand - informacje" na stronie 491).
Praca przy podniesionej słuchawce (wyłączone wybieranie tonowe)	Linia pozostaje otwarta po odebraniu pierwszego połączenia, dzięki czemu użytkownik nie musi podnosić słuchawki, aby odebrać kolejne połączenie. W zamian może użyć sekcji "Formanty głosowe" dostępnej na pasku czynności.
Automatyczna akceptacja połączeń	(Opcja dostępna wyłącznie podczas pracy przy podniesionej słuchawce) Powoduje automatyczne akceptowanie połączeń przychodzących, dzięki czemu dzwoniący nawiązują połączenie bez podejmowania żadnych dodatkowych kroków przez użytkownika. Sygnał dźwiękowy informuje agenta o połączeniu z osobą dzwoniącą.
Ustawienia telefonu	Informacje dotyczące opcji ustawień telefonu są dostępne pod hasłem "Aktualizowanie swojego numeru telefonu" powyżej.
Monit poczty głosowej	
Plik wav z nazwą agenta	Nagranie podające nazwę użytkownika.
Plik wav z pozdrowieniem poczty głosowej	Nagranie odtwarzane w przypadku skierowania połączenia do poczty głosowej.
Plik wav z powitaniem	Nagranie odtwarzane w przypadku skierowania klienta pod numer telefonu użytkownika.
Nagranie spersonalizowanego monitu	Umożliwia nagranie osobistej wiadomości. Ten monit służy do automatycznego pozdrawiania osób dzwoniących, jeśli administrator uaktywnił funkcję odtwarzania pozdrowienia.

Sprawdzanie skrzynki odbiorczej Oracle Contact On Demand

W sekcji "Skrzynka odbiorcza" (na karcie "Komunikacja") znajduje się lista właściwych dla kanału interakcji, które są w toku i zostały przydzielone użytkownikowi na wybranych kartach podrzędnych ("Rozmowy", "Poczta głosowa" lub "E-mail"). Aplikacja Oracle Contact On Demand traktuje te interakcje jako aktywne, dopóki nie nastąpią poniższe zdarzenia:

- **Rozmowy telefoniczne.** Czynności końcowe zaczynają się z chwilą zakończenia rozmowy. Formularz czynności końcowych automatycznie wyświetla status "Ukończono". Aby zastosować ten status do działania, należy nacisnąć przycisk "Zapisz" na ekranie czynności końcowych. Aby pozostawić działanie w stanie "W toku", należy nacisnąć przycisk "Anuluj". Po zakończeniu czynności końcowych dla rozmowy przestaje ona być wyświetlana w sekcji "Skrzynka odbiorcza".
- **Wiadomości poczty głosowej.** Po odsłuchaniu wiadomości poczty głosowej należy ręcznie wybrać opcję "Czynności końcowe". Formularz czynności końcowych automatycznie wyświetla status "Ukończono". Po zakończeniu czynności końcowych dla wiadomości poczty głosowej przestaje ona być wyświetlana w sekcji "Skrzynka odbiorcza".
- **Wiadomości e-mail.** Na wiadomość e-mail można odpowiedzieć, można również zmienić jej przydział lub ją odrzucić (np. wiadomości-śmieci). W przypadku odpowiadania na wiadomość e-mail automatycznie pojawia się okno "Czynności końcowe". Pozwala ono agentowi na wprowadzenie dodatkowych informacji w sekcji "Ukończone działanie poczty e-mail".

  Po zmianie przydziału wiadomości e-mail, także po automatycznej zmianie przydziału przez system w przypadku, gdy agent nie odpowiedział wystarczająco szybko, wiadomość e-mail przestaje być wyświetlana w skrzynce odbiorczej agenta.

  UWAGA: Działania związane z wiadomościami e-mail są zapisywane w aplikacji Oracle CRM On Demand dopiero po udzieleniu odpowiedzi i nadaniu im statusu "Ukończono". Administrator firmy może też skonfigurować aplikację Oracle Contact On Demand tak, aby automatycznie kończyła działanie bez wyświetlania okna "Czynności końcowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).

Zmienianie swojego statusu na "Dostępny"

Aby użytkownik mógł odbierać nowe połączenia telefoniczne lub wiadomości poczty głosowej, musi mieć status "Dostępny". Również wiadomości e-mail można odbierać, mając status "Dostępny". W zależności od konfiguracji dokonanej przez administratora status użytkownika może się zmieniać na wartość "Dostępny" z chwilą jego zalogowania się do aplikacji. Jeśli tak nie jest, należy ręcznie zmienić ustawienie swojego statusu na wartość "Dostępny".

Użytkownik o statusie "Dostępny" może:

- Odbierać jeden lub wiele typów przydzielonych do niego nowych interakcji klienta (połączeń telefonicznych, wiadomości e-mail, wiadomości poczty głosowej). Typ i liczba interakcji zależy od ustawień skonfigurowanych przez administratora.
- Przeglądać dane związane z interakcjami przychodzącymi wyświetlanymi na pasku czynności.

Jak zmienić swój status na "Dostępny" dla połączeń telefonicznych

- W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Niedostępny".

  Status zmieni się z wartości "Niedostępny" na wartość "Dostępny".

Obsługa połączeń telefonicznych

Gdy użytkownik staje się dostępny do pracy, może zacząć odbierać połączenia telefoniczne od klientów. W zależności od marszruty firmy użytkownik odbiera połączenia na podstawie swojego zestawu umiejętności, grupy roboczej lub innych kryteriów.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone rozmowy z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Aktualizowanie swoich danych osobowych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

Ponadto aplikacja wyszukuje pasujące rekordy dla rozmowy telefonicznej i wyświetla odpowiedni rekord. Jeśli żaden istniejący rekord nie pasuje do przychodzącej rozmowy telefonicznej — lub pasuje do niej wiele rekordów — pojawia się okno szczegółów rozmowy. Więcej informacji o tej sekwencji jest dostępnych pod hasłem Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe (zob. "Oracle Contact On Demand - informacje" na stronie 491).

Gdy użytkownik zmieni swój status na "Niedostępny", nadal mogą mu być przydzielane wiadomości e-mail. Żadna inna komunikacja, taka jak rozmowy telefoniczne czy wiadomości poczty głosowej, nie może być przydzielana użytkownikowi. Użytkownik może zmienić swój status na "Niedostępny" na czas wykonywania innej pracy, na przykład redagowania lub czyszczenia istniejących wiadomości. Zmiana statusu na "Niedostępny" zapobiega przeoczeniu połączeń przychodzących, na przykład w czasie, gdy użytkownik wykonuje inne zadania. Innym rozwiązaniem, które zapobiega przeoczeniu połączeń przychodzących, jest uruchomienie dwóch sesji przeglądarki przy użyciu tych samych poświadczeń użytkownika: jednej z otwartym i drugiej z zamkniętym paskiem narzędzi "Komunikacja". Pierwszej przeglądarki można używać dla połączeń przychodzących, a drugiej — do wszystkich innych działań.

Jak odebrać połączenie telefoniczne

- Po uzyskaniu przydziału nowej komunikacji odebrać połączenie telefoniczne.

  Jeśli aplikacja Oracle Contact On Demand jest tak skonfigurowana, że wyświetla ekrany wyskakujące, zostanie wyświetlony pasujący rekord na podstawie następujących danych (wyszukiwanych w podanej kolejności):

  - Zlecenie obsługi
  - Kampania
  - Osoba kontaktowa
  - Namiar
  - Podmiot

  UWAGA: Jeśli aplikacja Oracle CRM On Demand ma umożliwiać wyszukiwanie danych wprowadzanych przez dzwoniącego w odpowiedzi na zapytania usługi IVR (interaktywnej odpowiedzi głosowej), czyli numeru zlecenia obsługi, numeru telefonu domowego lub ID kampanii, należy wykonać dodatkowe czynności konfiguracyjne dla aplikacji Oracle CRM On Demand.

  Jeśli opcja wyświetlania ekranów wyskakujących nie jest skonfigurowana, można kliknąć na migającym alercie "Rozmowa przychodząca" na pasku narzędzi "Komunikacja", aby przejść bezpośrednio do strony "Szczegóły rozmowy".

  Po odebraniu połączenia stają się dostępne formanty rozmowy.

WSKAZÓWKA: Jeśli ekran wyskakujący rozmowy przychodzącej zostanie wyświetlony podczas edytowania rekordu, dane niezapisane w rekordzie zostaną utracone. Dobrym rozwiązaniem jest uruchamianie dwóch sesji przeglądarki przy użyciu tych samych poświadczeń użytkownika: jednej z otwartym i drugiej z zamkniętym paskiem narzędzi "Komunikacja". Pierwszej przeglądarki można używać do obsługi połączeń przychodzących, a drugiej — do wszystkich innych działań.

Jak zakończyć rozmowę

- Odłożyć słuchawkę lub nacisnąć przycisk "Rozłączenie" w sekcji "Formanty głosowe" na pasku czynności.

  Po zakończeniu rozmowy pojawia się formularz "Czynności końcowe" umożliwiający śledzenie informacji o rozmowie. Administrator może ustawić czynności końcowe oparte na czasie, umożliwiając użytkownikowi wykonanie pracy po zakończeniu rozmowy. Więcej informacji o działaniach końcowych znajduje się pod hasłem Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).

Jak zawiesić rozmowę

- W dowolnym momencie rozmowy nacisnąć przycisk "Wstrzymanie" w sekcji "Formanty głosowe" na pasku czynności.

  Zawieszenie rozmowy pozwala na wstrzymanie komunikacji głosowej z rozmówcą. Status połączenia (tzn. "Wstrzymane") jest widoczny na pasku czynności.

Jak wznowić komunikację głosową

- Nacisnąć przycisk "Wstrzymanie".

Jak przekierować rozmowę

1. W sekcji "Formanty głosowe", dostępnej na pasku czynności, nacisnąć przycisk "Przekierowanie".
2. W oknie rozwijanym wybrać żądaną opcję.
3. W oknie "Przekierowanie" wykonać jedną z poniższych czynności, zależnie od uprzednio wybranej opcji:

W przypadku tej opcji	Należy wykonać następujące kroki

W przypadku tej opcji	Należy wykonać następujące kroki
Agent	1. Wybrać agenta. **WSKAZÓWKA:** Aby odnaleźć agenta na liście, należy użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Agent". **UWAGA:** Przekierowanie rozmowy do agenta nie wymaga, aby agent był zalogowany w aplikacji ani dostępny dla połączeń. 2. Nacisnąć jeden z następujących przycisków: ■ **Przekierowanie natychmiastowe.** Przekierowanie rozmowy do innego agenta i rozłączenie użytkownika. ■ **Przekierowanie z zapowiedzią.** Przekierowanie rozmowy z możliwością jej zapowiedzi agentowi, który odpowiada na zapowiedź. Klient nie słyszy zapowiedzi. ■ **Konferencja.** Przekierowanie rozmowy, przy czym użytkownik i klient pozostają na linii, a inna osoba dołącza do rozmowy. **WSKAZÓWKA:** W celu natychmiastowego przekierowania rozmowy wystarczy kliknąć dwukrotnie nazwę agenta. 3. Jeśli agent nie odpowiada, można w dowolnym momencie nacisnąć przycisk "Rezygnacja z przekierowania" w sekcji "Formanty głosowe". Powoduje to zawieszenie rozmowy z klientem i przekazanie kontroli do użytkownika. Aby ponownie połączyć się z rozmówcą, należy nacisnąć przycisk "Wstrzymanie".
Grupa	Wybrać pozycję "Grupa umiejętności" z firmowej listy grup i nacisnąć przycisk "Przekierowanie" lub kliknąć dwukrotnie na nazwie grupy. Przekierowanie rozmowy do grupy umiejętności nie wymaga, aby którykolwiek z agentów był zalogowany. **WSKAZÓWKA:** Aby odnaleźć grupę na liście, można użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Grupa".
Telefon	4. W dostępnym polu wprowadzić numer telefonu. Może to być numer w firmie lub poza nią. 5. Nacisnąć przycisk "Konferencja", "Przekierowanie z zapowiedzią" lub "Przekierowanie natychmiastowe".
Poczta głosowa	Rozmowa zostaje wysłana do agenta jako poczta głosowa.

1 Należy wprowadzić informacje w formularzu "Czynności końcowe".

UWAGA: W przypadku przekierowania rozmowy rozmowa między użytkownikiem a rozmówcą zostaje zakończona, co powoduje wyświetlenie formularza "Czynności końcowe".

Jak ponownie połączyć się z rozmówcą

- Nacisnąć przycisk "Rezygnacja z przekierowania", a następnie "Wstrzymanie".

UWAGA: Ta opcja jest dostępna dla przekierowań z zapowiedzią i przekierowań konferencyjnych.

Wyłączanie paska narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki

Używając w Oracle CRM On Demand więcej niż jednej sesji przeglądarki, w celu jednoczesnego prowadzenia rozmowy z klientem i wprowadzania danych do formularza (np. zlecenia SR), można w jednej sesji Oracle CRM On Demand wyłączyć narzędzia komunikacji. Dzięki temu można zapisywać dane wprowadzane do formularza. W drugiej sesji Oracle CRM On Demand można używać narzędzi komunikacji do zarządzania komunikowaniem się z klientem.

UWAGA: Wyłączona sekcja "Narzędzia komunikacji" pozostaje w sesji przeglądarki wyłączona, dopóki użytkownik nie wyloguje się z Oracle CRM On Demand, a następnie ponownie się zaloguje. Nie trzeba zamykać okna przeglądarki.

Jak wyłączyć pasek narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki

1. Na pasku czynności nacisnąć przycisk X znajdujący się na pasku tytułu sekcji paska narzędzi "Komunikacja".

   WSKAZÓWKA: Umieszczając wskaźnik myszy na przycisku, wyświetla się etykietkę z informacją o funkcji przycisku.

   Gdy przycisk wyłączania paska narzędzi "Komunikacja" zostanie naciśnięty, pojawi się wezwanie do potwierdzenia decyzji.

2. Nacisnąć przycisk OK, aby wyłączyć pasek narzędzi "Komunikacja".

UWAGA: Po wyłączeniu paska narzędzi "Komunikacja" nie można korzystać w sesji przeglądarki z przycisków "Odrzuć", "Czynności końcowe", "Zmień przydział" i "Otwórz e-mail" ani z załączników do aplikacji Oracle Contact On Demand, aby na przykład przeglądać historię interakcji na stronie "Szczegóły wizyty". W celu włączenia paska narzędzi "Komunikacja" należy ponownie zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Telefonowanie

Aplikacja Oracle Contact On Demand umożliwia nawiązywanie połączeń zewnętrznych z klientami lub wewnętrznych z innym agentem lub przełożonym.

Domyślnie każdy agent dysponuje dwiema oddzielnymi liniami telefonicznymi, co umożliwia odebranie połączenia przychodzącego na jednej linii i nawiązanie połączenia wychodzącego na drugiej. Przykładowo może się zdarzyć, że agent nie ma informacji, potrzebnych klientowi. W takiej sytuacji można wstrzymać połączenie z klientem, kliknąć drugą linię, aby ją wywołać, kliknąć na łączu Tarczowy i połączyć się z osobą, która dysponuje potrzebnymi informacjami. Po otrzymaniu informacji można zakończyć drugą rozmowę i wrócić do rozmowy z klientem na pierwszej linii.

Nawiązanie zewnętrznego połączenia powoduje automatyczne utworzenie w Oracle CRM On Demand rekordu działania dla połączenia, chyba, że ta opcja została wyczyszczona przed wybraniem numeru. Rejestrowanie

działań dotyczących połączeń wychodzących skraca czas śledzenia dziennych czynności i umożliwia przełożonym zmierzenie wydajności poszczególnych agentów.

Jak nawiązać połączenie zewnętrzne

1 W sekcji Narzędzia komunikacji na pasku czynności kliknąć na łączu Tarczowy.

UWAGA: Domyślnie pole wyboru "Zapisywanie działania w dzienniku" jest zaznaczone.

2 Następnie można wykonać jedną z następujących czynności:

- Wybrać numer z listy Ostatnie połączenia i kliknąć na łączu Wywołanie.

  UWAGA: Ostatnio wybierane numery dotyczą bieżącej sesji. Po wylogowaniu użytkownika lista jest czyszczona.

- Wprowadzić numer telefonu i kliknąć na łączu Wywołanie.
- Nacisnąć przycisk "Wyszukaj agentów", wybrać agenta na liście i kliknąć na łączu "Tarczowy".

  WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, należy użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Agent".

3 Odebrać telefon.

Następnie aplikacja Oracle Contact On Demand dzwoni na wprowadzony docelowy numer telefonu.

Jak nawiązać połączenie zewnętrzne za pomocą funkcji "Wybieranie numeru przez klikanie"

1 Przejść na stronę Szczegóły kontaktu lub Lista osób kontaktowych zawierającą szczegółowe informacje o osobie kontaktowej.

Jeśli numer osoby kontaktowej jest wyświetlany jako hiperłącze, można go kliknąć, aby wybrać numer.

UWAGA: Administrator systemu dostosowując system, może zmienić pola i ich cechy charakterystyczne. Funkcja "Wybieranie numeru przez klikanie" może nie działać z takimi polami.

2 Kliknąć na łączu numeru telefonu, który ma być wybrany.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe wybierania.

UWAGA: Numer telefonu w tym oknie dialogowym jest tylko do odczytu. Aby wyłączyć to okno dialogowe, należy przejść do strony "Moja konfiguracja", w menu "Profil osobisty" wybrać pozycję "Mój profil", a następnie usunąć zaznaczenie z pola wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie". Aby ta zmiana została uwzględniona, należy wylogować się i zalogować ponownie.

3 Nacisnąć przycisk "Wywołanie", aby zainicjować połączenie wychodzące.

Następnie aplikacja Oracle Contact On Demand zadzwoni na kliknięty docelowy numer telefonu.

Jak nawiązać połączenie wewnętrzne

Połączenie wewnętrzne można nawiązać z dowolnym agentem lub przełożonym. Status tych osób jest widoczny na liście użytkowników wraz z nazwiskiem i docelowym numerem telefonu (tzn. bieżącej lokalizacji). Połączenie nawiązane z agentem powoduje dzwonienie jego telefonu niezależnie od tego, czy jest on zalogowany.

Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon)

Aplikacja Oracle Contact On Demand oferuje funkcje oddzwaniania przez Internet i przez telefon. Funkcje te musi skonfigurować administrator:

- **Oddzwanianie przez Internet.** Aby można było zaplanować oddzwonienie, klienci uzyskują dostęp do serwisu internetowego firmy.
- **Oddzwanianie.** Klienci żądają oddzwonienia za pomocą menu telefonu, gdy kontaktują się z telefonicznym centrum obsługi klienta.

Po przesłaniu żądania oddzwonienia — za pomocą serwisu internetowego lub menu telefonu — połączenie zwrotne jest kierowane do najbardziej odpowiedniego, dostępnego agenta. Agent widzi migający alert i stają się aktywne przyciski połączenia.

Jak zaakceptować oddzwonienie

- Kliknąć na łączu "Odpowiedź" po zauważeniu odpowiedniego alertu na pasku czynności.

  Zaakceptowanie oddzwonienia powoduje przekazanie połączenia do użytkownika. Telefon użytkownika dzwoni, a po jego odebraniu jest nawiązywane połączenie ze stroną, która zażądała oddzwonienia. Jeśli użytkownik zaakceptuje oddzwanianie przez Internet, w oknie dialogowym wyświetlane są informacje wprowadzone przez dzwoniącego w formularzu aplikacji "Oddzwanianie przez Internet".

  UWAGA: W przypadku oddzwaniania przez Internet nie jest wyświetlana strona szczegółów aplikacji Oracle Contact On Demand. Rekordy działania są jednak automatycznie wiązane ze wszystkimi pasującymi rekordami.

Obsługa wiadomości poczty głosowej

Wiadomości poczty głosowej mogą być wiadomościami osobistymi albo wiadomościami ACD. Wiadomości ACD to wiadomości poczty głosowej pozostawione w firmie, w telefonicznym centrum obsługi klienta. Są one rozsyłane zgodnie ze strumieniem połączeń skonfigurowanym przez administratora i przypisywane do agentów na podstawie ich umiejętności i dostępności.

Można zmienić przydział wiadomości poczty głosowej i przydzielić ją do innego agenta, kierownika lub osób mających określoną grupę umiejętności. Wiadomość, której przydział został zmieniony, zostaje ponownie objęta procedurą rozsyłania, zgodnie ze skonfigurowanym przez administratora procesem Workflow. Wiadomości poczty głosowej, których przydział został zmieniony, przestają być własnością pierwotnie przydzielonego użytkownika.

Jeśli w kolejce do bieżącego użytkownika znajduje się wiadomość poczty głosowej, to przez kilka sekund miga alert "Przychodząca poczta głosowa" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Ponadto w górnej części skrzynki odbiorczej (na stronie startowej "Komunikacja") pojawia się — na karcie podrzędnej "Poczta głosowa" — odpowiedni rekord.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone wiadomości poczty głosowej z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Aktualizowanie swoich danych osobowych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

Wiadomość poczty głosowej można odtworzyć w każdej chwili, a odtwarzanie nie wpływa na zdolność odbierania połączeń. Jednak zdolność ta jest zakłócona wtedy, gdy użytkownik wybierze odsłuchanie poczty głosowej przy użyciu telefonu.

UWAGA: Wiadomości poczty głosowej nie można usunąć.

Jak odsłuchać wiadomość (nową lub już odtwarzaną)

1. W skrzynce odbiorczej kliknąć na łączu "Temat" wiadomości poczty głosowej.
2. Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Odsłuchaj wiadomość głosową".

   Wiadomość poczty głosowej zostanie odtworzona za pomocą lokalnego odtwarzacza multimedialnego.

   WSKAZÓWKA: Mając problemy z odsłuchiwaniem nagranych wiadomości, proszę rozważyć zmianę domyślnego odtwarzacza multimedialnego w używanym komputerze.

Jak odsłuchać wiadomość przez telefon (nową lub już odtwarzaną)

1. W skrzynce odbiorczej kliknąć na łączu "Temat" wiadomości poczty głosowej.
2. Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Odsłuchaj wiadomość głosową przez telefon".

   Telefon agenta zadzwoni i odtworzy wiadomość poczty głosowej.

Jak zmienić przydział wiadomości poczty głosowej

1. Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Zmień przydział".
2. W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Agent" lub "Grupa".
3. W oknie "Przekierowanie" wybrać grupę lub agenta.

   Jeśli kliknięto na łączu "Agent", jest otwierane okno dialogowe z listą wszystkich agentów i ich statusem. Agent może mieć następujący status:

   - **Dostępny.** Agent ma status "Dostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
   - **Przerwa w pracy.** Agent ma status "Niedostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
   - **Zajęty.** Agent zajmuje się inną interakcją i jest niedostępny.
   - **Wylogowanie.** Agent nie jest zalogowany do serwera komunikacji. Informacja ta nie odnosi się do statusu agenta w Oracle CRM On Demand.
   - **E-mail ACD.** Agent obecnie przetwarza wiadomość e-mail.
   - **Czynności końcowe.** Agent obecnie przetwarza formularz "Czynności końcowe".

4 Nacisnąć przycisk "Przekierowanie".

Obsługa wiadomości e-mail

Wiadomości e-mail są kierowane do agentów na podstawie umiejętności, dostępności lub słów kluczowych. Gdy wiadomość e-mail zostanie skierowana do użytkownika, miga alert "Przychodząca wiadomość e-mail" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Ponadto w górnej części skrzynki odbiorczej (na stronie startowej "Komunikacja") pojawia się — na karcie podrzędnej "E-mail" — odpowiedni rekord.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone wiadomości e-mail z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem "Aktualizowanie szczegółów osobistych".

Na ogół użytkownik odpowiada na wszystkie wiadomości e-mail. Jeśli jednak otrzyma wiadomość e-mail, np. wiadomość-śmieć, na którą nie chce odpowiadać, może ją odrzucić. Odrzucenie wiadomości e-mail powoduje pozostawienie jej bez odpowiedzi; działanie poczty e-mail nie jest tworzone. W razie potrzeby można jednak utworzyć działanie dotyczące odrzucanych wiadomości e-mail. Nieukończone odpowiedzi na wiadomości e-mail można zapisywać, klikając łącze "Zapisz jako wersję roboczą". Są one zapisywane w folderze "Wersje robocze". Odrzuconych ani wysłanych wiadomości e-mail nie można edytować.

Ponadto administrator konfiguruje maksymalną liczbę wiadomości e-mail, jaką użytkownik może odebrać. Tę informację można sprawdzić w wierszu "Wiadomości offline" okna "Statystyka". Jest ona wyświetlana w postaci "x/y", gdzie x to liczba wiadomości aktualnie przydzielonych użytkownikowi, a y to jego dozwolony limit.

UWAGA: Po odebraniu przez agenta wiadomości e-mail jego status zachowuje wartość "Dostępny".

Jak odczytać nową wiadomość e-mail

Aby otworzyć swoją nową wiadomość e-mail, można wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknąć na alercie "Przychodząca wiadomość e-mail" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności.

  Powoduje to automatyczne otwarcie karty podrzędnej "E-mail" na stronie startowej "Komunikacja".

- Przejść do karty podrzędnej "E-mail" na karcie "Komunikacja".

  Powoduje to wyświetlenie listy nowych wiadomości e-mail przydzielonych użytkownikowi.

1 Kliknąć na łączu "Temat" żądanej wiadomości e-mail.

  Zawartość wiadomości e-mail zostanie wyświetlona w oknie szczegółów nowej wiadomości e-mail.

2 W oknie szczegółów wiadomości e-mail można wykonać następujące czynności:

  - **Zmiana przydziału.** Wiadomość e-mail zostaje ponownie wysłana do tej samej grupy roboczej i może zostać ponownie przydzielona innemu agentowi lub grupie.

    Aby następnemu agentowi lub grupie przekazać informacje dotyczące wiadomości, można je wpisać w polu "Uwaga".

  - **Odrzucenie.** Wiadomość e-mail zostaje usunięta ze skrzynki odbiorczej.

Tej funkcji należy używać w przypadku niechcianej poczty e-mail. Aby śledzić pewne odrzucone wiadomości e-mail, należy zaznaczyć pole wyboru "Zarejestruj działanie" w oknie dialogowym "Odrzucanie wiadomości e-mail".

- **Zapisanie w wersji roboczej.** Wiadomość e-mail zostaje zapisana na liście wersji roboczych wiadomości e-mail w sekcji "Moje wiadomości e-mail".
- **Odpowiedź.** Po wybraniu opcji udzielenia odpowiedzi na wiadomość e-mail pojawia się ekran czynności końcowych. Należy wprowadzić odpowiednie szczegóły i kliknąć na łączu "Zapisz".

Działanie zostaje zarejestrowane w sekcji "Ostatnio ukończone wiadomości e-mail" strony startowej "Komunikacja". Ponadto, jeśli wiadomość e-mail jest powiązana z jakimikolwiek rekordami, można do niej uzyskać dostęp z poziomu historii interakcji danego rekordu. W historii interakcji jest przechowywana zarówno oryginalna wiadomość e-mail, jak i odpowiedź na tę wiadomość.

Jak odczytać wiadomość e-mail w wersji roboczej, wysłaną lub odrzuconą

1. Kliknąć na karcie podrzędnej "E-mail" na stronie startowej "Komunikacja".
2. W sekcji "Moje wiadomości e-mail" wybrać żądany typ poczty e-mail z menu rozwijanego:
   - Wiadomości w wersji roboczej
   - Wiadomości wysłane
   - Wiadomości odrzucone

   Zostanie wyświetlona lista wiadomości e-mail dla wybranego folderu.
3. Kliknąć na łączu "Temat" żądanej wiadomości e-mail.

   Zawartość wiadomości e-mail zostanie wyświetlona w sekcji szczegółów wiadomości e-mail.

   UWAGA: Działanie "Wychodząca wiadomość e-mail" jest zapisywane jako osobny rekord działania. Jeśli działanie "Wychodząca wiadomość e-mail" jest powiązane z osobą kontaktową, podmiotem itp., rekord działania również pojawia się w sekcji informacji powiązanych osoby kontaktowej lub podmiotu. Aplikacja Oracle CRM On Demand tworzy jedynie ukończone działania dotyczące wiadomości e-mail w wysłanych wiadomościach.

Jak zmienić przydział wiadomości e-mail

1. Na stronie "E-mail" nacisnąć przycisk "Zmień przydział".
2. W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Agent" lub "Grupa".
3. W oknie "Przekierowanie" wybrać grupę lub agenta.

   Jeśli kliknięto na łączu "Agent", jest otwierane okno dialogowe z listą wszystkich agentów i ich statusem. Agent może mieć następujący status:

   - **Dostępny.** Agent ma status "Dostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
   - **Przerwa w pracy.** Agent ma status "Niedostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
   - **Zajęty.** Agent zajmuje się inną interakcją i jest niedostępny.

- **Wylogowany.** Agent nie jest zalogowany do serwera komunikacji. Informacja ta nie odnosi się do statusu agenta w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** Agent obecnie przetwarza wiadomość e-mail.
- **Czynności końcowe.** Agent obecnie przetwarza formularz "Czynności końcowe".

4 Nacisnąć przycisk "Przekierowanie".

Działania komunikacyjne — czynności końcowe

O tym, czy formularz "Czynności końcowe" w aplikacji Oracle Contact On Demand jest otwierany automatycznie, czy ręcznie, decyduje administrator. Domyślnie formularze "Czynności końcowe" są obowiązkowe i tylko administrator może je włączać i wyłączać w aplikacji Oracle Contact On Demand.

WSKAZÓWKA: Ustawienie "Automatyczne czynności końcowe" jest dostępne w sekcji "Profil firmy" w Oracle CRM On Demand. Tylko administratorzy mogą włączać i wyłączać to ustawienie. Więcej informacji o konfigurowaniu ustawień "Automatyczne czynności końcowe" jest dostępnych pod hasłami *Administrowanie aplikacją Oracle Contact On Demand — podręcznik kierownika* i *Administrowanie aplikacją Oracle Contact Center Anywhere — podręcznik kierownika*.

W momencie zakończenia jakiejkolwiek komunikacji (rozmowy telefonicznej, wiadomości poczty głosowej, wiadomości e-mail) w aplikacji Oracle Contact On Demand jest automatycznie tworzone działanie i wyświetlany formularz "Czynności końcowe". Użytkownik musi wypełnić formularz "Czynności końcowe", aby zakończyć działanie komunikacyjne.

Jeśli formularz "Czynności końcowe" nie zostanie wyświetlony, należy wykonać następujące czynności:

- Zapytać administratora, czy włączył formularz "Czynności końcowe".
- Sprawdzić, czy w przeglądarce nie jest włączone blokowanie wyskakujących okienek.

OSTRZEŻENIE: Nie należy wykonywać czynności końcowych dla działania, dopóki rozmowa jest wciąż aktywna, gdyż po jej zakończeniu zostanie wyświetlony drugi formularz "Czynności końcowe". Nie należy pozostawiać otwartych wielu okien czynności końcowych, ponieważ trudno jest się wtedy zorientować, który formularz "Czynności końcowe" należy do której rozmowy.

UWAGA: Dla każdego pojedynczego działania jest otwierany osobny formularz "Czynności końcowe". Formularze "Czynności końcowe" można dostosowywać na stronie "Działanie - dostosowywanie aplikacji" w Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o dostosowywaniu formularzy "Czynności końcowe - układ" jest dostępnych pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron. Więcej informacji o przydzielaniu dostosowanych formularzy "Czynności końcowe" do określonych użytkowników jest dostępnych pod hasłemDodawane ról.

Jeśli formularz "Czynności końcowe" zostanie wyświetlony w trakcie edytowania rekordu przez użytkownika, dane już wprowadzone do rekordu nie zostaną utracone, ponieważ edytowana, otwarta strona nie zostaje odświeżona po zapisaniu przez aplikację Oracle Contact On Demand danych w formularzu "Czynności końcowe".

W formularzu "Czynności końcowe" można podsumować wszystko co się zdarzyło podczas komunikacji. Można w nim również powiązać z działaniem inne rekordy, takie jak podmioty i osoby kontaktowe. Powiązanie rekordów powoduje utworzenie śladu kontroli całej przeszłej komunikacji między firmą a podmiotem lub osobą

kontaktową. Można również śledzić całą komunikację wymaganą do zrealizowania zlecenia SR lub generowaną przez określoną kampanię, co pomaga firmie mierzyć ogólną skuteczność kampanii.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola formularza "Czynności końcowe".

Pole	Opis
Zadanie - informacje kluczowe	
Właściciel	Alias właściciela rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować rekord, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub jego kierowników, a także na widoczność na listach zarządzanych.
Temat	Domyślnie jest to podtyp działania, po którym następuje numer telefonu lub adres e-mail.
Priorytet	Priorytet danego działania, określony zgodnie z konfiguracją firmy. Pole tylko do odczytu.
Źródło	Numer telefonu lub adres e-mail, spod którego nawiązano połączenie lub wysłano wiadomość e-mail. Pole tylko do odczytu.
Miejsce docelowe	Numer telefonu wybierany przez agenta lub docelowy adres e-mail wiadomości e-mail. Pole tylko do odczytu.
Status	Domyślnie "Ukończono" w formularzu "Czynności końcowe". W przypadku zapisania informacji o statusie "Ukończono" działanie pojawia się w sekcji "Ostatnio ukończone operacje komunikacji" na stronie startowej "Komunikacja".
Typ	Typ działania, określony zgodnie z konfiguracją firmy. Tylko do odczytu
Podtyp działania	Konkretny typ działania. Użytkownik nie może edytować tych wartości; tylko administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości. Wartości domyślne: Rozmowa przychodząca, Rozmowa wychodząca, Przekierowanie przychodzące, Przekierowanie wychodzące, Przekierowanie nieudane, Przychodząca wiadomość e-mail, Wychodząca wiadomość e-mail, Przekazana wiadomość e-mail, Wiad. e-mail ze zmien. przydz., Odpowiedź na wiadomość e-mail, Przychodząca poczta głosowa, Wychodząca poczta głosowa, Przekazana poczta głosowa, Poczta głos. ze zmien. przydz., Oddzwanianie i Oddzwanianie przez Internet.

Pole	Opis
Kod rozwiązania	Krótki opis rozwiązania problemu, którego dotyczyła rozmowa. Wartości domyślne: Zły numer, Zajęte, Połączenie zwrotne, Aktualizacja klienta, Odrzucona wiadomość e-mail, Pytanie ogólne, Zlecenie literatury, Nowy podmiot, Nowa osoba kontaktowa, Nowy namiar, Nowa możliwość, Nowe zlecenie SR, Brak odpowiedzi, Brak zainteresowania, Przekierowanie zewnętrzne, Inne, Pytanie dot. produktu, Zmieniono przydział do agenta, Zmieniono przydział do grupy, Odpowiedź udzielona, Zaplanowane powiązania, Przekierowano do agenta, Przekierowano do grupy i Przek. do poczty głosowej. Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Powiązane pozycje	Rekordy powiązane z działaniem. Aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie wiąże rekordy, jeśli działanie jest tworzone na podstawie informacji przechwyconych przez aplikację, takich jak źródło, miejsce docelowe czy inne cyfry wprowadzone przez osobę dzwoniącą. Można również utworzyć nowe rekordy, które są automatycznie wiązane z danym działaniem, lub wybrać istniejące rekordy do powiązania: Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok typu rekordu. Na stronie "Wyszukiwanie" wybrać istniejący rekord lub kliknąć na łączu "Nowy". Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edycja" i zapisać rekord.
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zmodyfikowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Opis	Dodatkowe informacje o połączeniu. Limit 16 350 znaków.

Korzystanie z automatycznych formularzy "Czynności końcowe"

Użytkownik ma jedną minutę na wypełnienie formularza "Czynności końcowe", jednak administrator może zmienić ten czas. W przypadku przekroczenia limitu czasu przeznaczonego na wprowadzenie informacji do formularza "Czynności końcowe" pojawia się alert regulatora czasowego. Należy nacisnąć przycisk OK, aby kontynuować wprowadzanie informacji, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz". Po pierwszym alercie nie są wyświetlane następne. Jeśli formularz "Czynności końcowe" jest otwierany automatycznie, przycisk "Anuluj" jest wyszarzony i nie można go używać. Z chwilą zamknięcia okna formularza "Czynności końcowe" wprowadzone informacje zostają zapisane.

Korzystanie z ręcznych formularzy "Czynności końcowe"

Jeśli formularz "Czynności końcowe" zostanie otworzony ręcznie, użytkownik może go zamknąć bez zapisywania szczegółów, naciskając przycisk "Anuluj".

Przeglądanie swoich statystyk

Statystykę można przejrzeć, naciskając przycisk "Statystyka" w sekcji "Narzędzia komunikacji" na pasku czynności. Statystyka przedstawia działania użytkownika lub jego grupy roboczej z ostatnich 24 godzin, zgodnie z poniższą tabelą. Statystyka jest zerowana o północy według czasu firmy.

Ta tabela	Przedstawia następujące informacje
Sesja	
Ostatnia aktualizacja	Godzina ostatniej aktualizacji statystyki (właściwe dla agenta)
Czas zalogowania	Czas trwania zalogowania (właściwe dla agenta)
Czas rozmowy	Czas trwania wszystkich rozmów telefonicznych agenta. Przykład: ■ 4 połączenia ■ 1 połączenie ACD: czas rozmowy 30 minut ■ 1 połączenie wychodzące: 10 minut ■ 1 połączenie przychodzące: 14 minut ■ 1 internetowe połączenie zwrotne: 15 minut ■ Czas rozmowy wynosi 69 minut
Czas odpowiedzi	Średni czas odpowiedzi dla wszystkich typów kontaktów i wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony. Przykład: ■ Agent jest członkiem grup roboczych 1, 2 i 3: ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 1: 2 minuty ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 2: 4 minuty ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 3: 6 minut ■ Średni czas odpowiedzi: 4 minuty
Wiadomości offline	Liczba wiadomości e-mail w kolejce lub wiadomości, które agent ma odebrać (właściwe dla agenta)
Połączenia głosowe	Liczba połączeń odebranych przez agenta. Jest to wartość właściwa dla agenta, która nie uwzględnia łącznej liczby dla grupy roboczej.
Liczba połączeń w kolejce	Liczba połączeń w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Najdłuższy czas oczekiwania	Najdłuższy czas przebywania połączenia w kolejce. Ten okres jest obliczany dla wszystkich połączeń i wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.

Ta tabela	Przedstawia następujące informacje
Bieżący stan	Wskazuje stan połączeń głosowych, np. Dostępne, Niedostępne itd.
Poczta głosowa	Liczba wiadomości głosowych ACD odebranych przez agenta.
Liczba wiadomości głosowych w kolejce	Liczba wiadomości głosowych ACD w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan wiadomości głosowych ACD, np. Dostępne, Niedostępne itd.
E-mail	Liczba wiadomości e-mail ACD odebranych przez agenta.
Liczba wiadomości e-mail w kolejce	Liczba wiadomości e-mail ACD w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan wiadomości e-mail ACD, np. Dostępne, Niedostępne itd. (właściwe dla agenta).

Wyświetlanie historii interakcji

Aplikacja Oracle Contact On Demand śledzi wydarzenia związane z interakcją z klientem, tworząc oddzielny plik zwany historią interakcji. Podobnie jak plik, dziennika historia interakcji zawiera informacje dotyczące np. agenta, priorytetu i przekierowywania poczty głosowej. Historie interakcji są przechowywane w postaci załączników do rekordów działania.

Jak wyświetlić historią interakcji

1. Należy wybrać działanie.
2. Na stronie szczegółów przejść do sekcji załączników.
3. Kliknąć łącze "Wyświetl" w wierszu historii interakcji.
4. Aby wyświetlić więcej szczegółów, należy kliknąć na określonym łączu w historii.

   Na przykład klikając na tym łączu, można przejrzeć odpowiedź wysłaną na wiadomość e-mail: "Zapisanie kopii odpowiedzi na wiadomość e-mail".

Monitorowanie agentów

Przed rozpoczęciem. Aby użytkownik mógł wykonać tę procedurę, musi być skonfigurowany w Oracle Contact On Demand jako "Przełożony".

Funkcji monitorowania można używać jako narzędzia treningowego, aby pomagać agentom jak najlepiej rozwiązywać problemy klientów. Monitorowany agent nie wie, że przełożony słucha jego komunikacji.

Jak monitorować rozmowę agenta

1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Przełożony", a następnie "Obserwator".

2 W oknie "Monitorowanie agentów" wybrać nazwę agenta.

WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, można użyć funkcji "Szukaj" w odniesieniu do pola "Agent".

3 Wybrać odpowiedni formant monitorowania lub nagrywania bieżącej rozmowy:

- **Nasłuch.** Przełożony słyszy rozmowę, ale ani klient, ani agent nie słyszy przełożonego.
- **Szept.** Przełożony słyszy rozmowę i może udzielać wskazówek agentowi, ale klient nie słyszy przełożonego.
- **Przejęcie.** Przełożony przejmuje prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem. Agent zostaje rozłączony i na jego ekranie pojawia się formularz "Czynności końcowe".
- **Dołączenie.** Przełożony dołącza do rozmowy. Zarówno agent, jak i klient słyszą przełożonego.
- **Nagrywanie/zatrzymanie nagrywania.** Rozmowa jest nagrywana. Po zatrzymaniu nagrywania plik wav jest przechowywany jako załącznik do tego działania w historii interakcji.
- **Wylogowanie agenta.** Agent zostaje wylogowany z aplikacji. Ta opcja służy do wylogowywania agentów zdalnych, którzy opuścili swoją stację roboczą. W przypadku wybrania tej opcji pojawia się komunikat z pytaniem, czy kanał ma zostać rozłączony. Wybranie opcji "Tak" powoduje rozłączenie bieżącego połączenia telefonicznego agenta.

Jak wysłuchać nagranej rozmowy agenta

1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Przełożony" i wybrać pozycję "Nagrania".

Zostaną wyświetlone nagrania dokonane przez przełożonego podczas monitorowania agenta.

UWAGA: Nagrania dokonane przez agenta są dostępne w historii interakcji.

2 Wybrać nagranie w oknie "Nagrania".

WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć nagranie na liście, należy wypełnić pola "Użytkownik", "Od" i "Do" i kliknąć na łączu "Wyszukaj". W celu wypełnienia pól "Od" i "Do" można również użyć ikon kalendarza.

3 Wybrać odpowiedni formant nagrywania dla bieżącego nagrania:

- **Odtwórz.** Umożliwia odtworzenie wybranego nagrania.
- **Zamknij.** Umożliwia zatrzymanie nagrania i zamknięcie okna "Nagrania".

WSKAZÓWKA: Mając problemy z odsłuchiwaniem nagranych wiadomości, proszę rozważyć zmianę domyślnego odtwarzacza multimedialnego w używanym komputerze.

Strona "Lista działań komunikacyjnych" (Oracle Contact On Demand)

Na stronie "Lista działań" jest wyświetlany podzbiór lub lista interakcji wybranych na stronie startowej "Komunikacja". Korzystając ze strony "Lista działań", można od razu przejrzeć kilka interakcji. Można również wybrać jedną do sprawdzenia lub aktualizacji.

Jak wyświetlić stronę "Lista działań"

1. Kliknąć na karcie "Rozmowy", "Wiadomość głosowa" lub "E-mail".
2. W sekcji "Skrzynka odbiorcza" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

   Zostanie wyświetlona strona "Lista działań" z listą wszystkich interakcji z klientami.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone działania z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Aktualizowanie swoich danych osobowych (zob. "Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych" na stronie 936).

Za pomocą rozwijanego menu można także przełączyć się do innej listy. Lista rozwijana zawiera zarówno listy standardowe, dystrybuowane wraz z aplikacją, jak i listy niestandardowe, opracowane w firmie. Opis list standardowych jest dostępny w tabeli "Sekcja Lista operacji komunikacji" pod hasłem Praca ze stroną startową "Komunikacja" (na stronie 496).

UWAGA: Działania obejmują umówione spotkania, zadania i działania komunikacyjne. Nie można usunąć działań aplikacji Oracle Contact On Demand z karty "Komunikacja" ani ze stron "Kalendarz" i "Strona startowa".

W poniższej tabeli opisano, co można wykonywać za pomocą strony "Lista działań".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Utworzyć listę filtrowaną	Kliknąć na łączu "Zarządzanie listami" na pasku tytułu, po czym wybrać opcję "Nowa lista". Zostanie otwarty kreator prowadzący przez proces tworzenia listy.
Utworzyć rekord zadania	Nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu. Na stronie "Edycja zadania" wpisać wymagane informacje i zapisać rekord.
Wyszukiwanie działania	Kliknąć na nagłówku kolumny "Temat". Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku działań zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Wyświetlić inny podzbiór działań	Kliknąć na rozwijanej liście na pasku tytułu, po czym zmienić wybór. Lista zawiera wszystkie filtrowane listy dostępne dla bieżącego użytkownika.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Wyświetlanie szczegółów działania	Kliknąć na temacie odpowiedniego działania. Zostanie otwarta strona szczegółów.
Wyświetlić wszystkie działania w swojej firmie	Kliknąć na rozwijanej liście na pasku tytułu, po czym wybrać odpowiednią opcję.

Pasek narzędzi aplikacji Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand dodaje dwie sekcje do paska czynności: "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe". W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w tych dwóch obszarach (to, które są widoczne, zależy od uprawnień użytkownika).

Przycisk	Opis
Narzędzia komunikacji	
Dostępne/Niedostępne	Umożliwia użytkownikowi zmianę swojego statusu na "Dostępne" lub "Niedostępne" w zakresie odbierania połączeń telefonicznych.
Wybór numeru	Umożliwia nawiązanie telefonicznego połączenia wewnętrznego lub zewnętrznego.
Przełożony	Umożliwia przełożonym monitorowanie i rejestrowanie rozmów agenta oraz odsłuchiwanie nagrań agenta.
Preferencje użytkownika	Umożliwia zmianę telefonu, przez który są odbierane połączenia przychodzące, a także zmianę innych ustawień.
Statystyka	Udostępnia statystyki sesji. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Przeglądanie swoich statystyk (na stronie 514).
Formanty głosowe	Właściwe dla każdej z dwóch używanych linii telefonicznych
Odbierz	Przyjmuje połączenie zwrotne (używane podczas pracy w trybie odłożonej słuchawki).
Odrzuć	Odrzuca połączenie zwrotne lub połączenie przekierowane do bieżącego użytkownika.
Rozłącz	Kończy aktywne połączenie.
Wstrzymaj	Wstrzymuje bieżące połączenie, umożliwiając nawiązanie połączenia wychodzącego ze źródłem zewnętrznym. Aby powrócić do bieżącego połączenia, należy ten przycisk ponownie nacisnąć.
Przekieruj	Przekierowuje aktywne połączenie do innego agenta, grupy lub do źródła zewnętrznego.
Rejestruj	Rejestruje aktywne połączenie, które jest zapisywane w formie pliku WAV, którego zawartość można następnie odsłuchać za pomocą lokalnego odtwarzacza plików multimedialnych.

Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand)

Klikając na łączu "Edytuj" ze stron "Szczegóły rozmowy", "Szczegóły wiadomości głosowej" czy "Szczegóły wiadomości e-mail", otwiera się stronę z informacjami wyekstrahowanymi z formularza "Czynności końcowe" dla działania.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli. Nie wszystkie pola w aplikacji można edytować. Jeśli administrator firmy dostosuje typ rekordu "Działanie", tak aby wyświetlane były dodatkowe pola, zmiana ta uniemożliwi aplikacji Oracle CRM On Demand tworzenie rekordów "Działanie" dla nowych interakcji.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

UWAGA: Wszystkie czasy są wyrażane jako liczba sekund.

Pole	Opis
Działanie - informacje kluczowe	
Właściciel	Zob. "Właściciel" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Temat	Zob. "Temat" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Priorytet	Zob. "Priorytet" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Źródło	Zob. "Źródło" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Miejsce docelowe	Zob. "Miejsce docelowe" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Status	Zob. "Status" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Typ	Zob. "Typ" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Podtyp działania	Zob. "Podtyp działania" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Kod rozwiązania	Zob. "Kod rozwiązania" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Kluczowe statystyki	
Czas oczekiwania w kolejce	Czas (w sekundach) przebywania interakcji w kolejce, zanim interakcja zostanie przydzielona do agenta.

Pole	Opis
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina przydzielenia komunikacji do agenta.
Godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia komunikacji.
Łączny czas oczekiwania	Czas (w sekundach) wybierania opcji z menu przez osobę nawiązującą połączenie zsumowany z czasem oczekiwania w kolejce.
Przydzielona kolejka	Nazwa grupy, do której interakcja jest kierowana.
Czas IVR	Czas (w sekundach) wybierania opcji z menu przez klienta. W przypadku wiadomości e-mail ma wartość 0.
Czas interakcji	Czas (w sekundach) od chwili rozpoczęcia do chwili zakończenia.
Czas czynności końcowych	Czas (w sekundach) poświęcany przez agenta na czynności końcowe (przy otwartym formularzu "Czynności końcowe").
Czas obsługi	Suma czasu interakcji i czasu czynności końcowych
Czas oczekiwania w kolejce	Czas (w sekundach) oczekiwania osoby nawiązującej połączenie po wprowadzeniu informacji IVR.
Powiązane pozycje	Zob. "Powiązane pozycje" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Zob. "Zmodyfikowane przez" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).
Opis	Zob. "Opis" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 511).

Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail

Aby wyświetlić instrukcje, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie, które można wykonać z poziomu strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail:

- Wyświetlanie historii interakcji (na stronie 515)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Załączanie plików i adresów URL do rekordów (zob. "Dołączanie plików i adresów URL do rekordów" na stronie 178)

Administratorzy aplikacji Oracle Contact On Demand mogą tworzyć możliwe do dostosowania strony szczegółów wizyty, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Więcej informacji o układach stron znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

UWAGA: Aplikacja Oracle Contact On Demand umożliwia tworzenie układów stron dotyczących wizyt, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Dynamiczne układy stron nie są obsługiwane w aplikacji Oracle Contact On Demand.

Układ stron szczegółów wizyty, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail można modyfikować, tak aby były wyświetlane tylko zazwyczaj używane sekcje. Edycja układów stron pozwala przyśpieszyć również ładowanie stron i wyeliminować nadmiar informacji.

Jak zmienić układ stron szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail

1. Kliknąć na rozmowie, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail, aby otworzyć odpowiednią stronę szczegółów.
2. Kliknąć na łączu "Edytuj układ" znajdującym się w prawej części strony szczegółów.
3. Za pomocą strzałek przenieść sekcje (zawartość) z kolumny "Dostępne informacje powiązane" do kolumny "Wyświetlane informacje powiązane".
4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Można również zwijać i rozwijać rzadko lub często używane sekcje. Jeśli sekcja jest używana rzadko, można ją na stałe zwinąć. Zwinięcie sekcji przyspiesza ponowne ładowanie strony. Można również używać funkcji edycji miejscowej do edytowania często używanych pól. Więcej informacji o edycji miejscowej jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand) (na stronie 519)
- Oracle Contact On Demand - informacje (na stronie 491)

7 Kontakty społecznościowe

Oracle CRM On Demand umożliwia pracę z narzędziami do kontaktów społecznościowych, takimi jak Oracle Social Engagement and Monitoring, dzięki czemu można kontaktować się z klientami za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje

Oracle Social Engagement and Monitoring to oddzielna aplikacja monitorująca media społecznościowe pod kątem komentarzy dotyczących firmy użytkownika, co pomaga odpowiadać na tego rodzaju komentarze. Gdy użytkownik Oracle Social Engagement and Monitoring wykryje komentarz zawierający problem lub skargę, które należy rozwiązać za pośrednictwem zlecenia obsługi w Oracle CRM On Demand, może on wysłać szczegóły komentarza bezpośrednio z Oracle Social Engagement and Monitoring do Oracle CRM On Demand, klikając przycisk "Wyślij do CRMOD". Gdy Oracle CRM On Demand otrzyma tę informację, wykonywane są następujące operacje:

- Oracle CRM On Demand tworzy rekord mediów społecznościowych dla problemu. Rekord zawiera adres URL wpisu, nazwę autora wpisu oraz nazwę społeczności, w której znajduje się wpis.
- Oracle CRM On Demand tworzy rekord profilu społecznościowego (jeśli jeszcze on nie istnieje) dotyczący autora wpisu. Jeśli to możliwe, Oracle CRM On Demand tworzy powiązanie profilu społecznościowego z istniejącą osobą kontaktową w Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand tworzy rekord zlecenia obsługi oraz rekord aktywności w celu rozwiązania problemu.

Przedstawiciel obsługi klienta może wówczas zareagować na zlecenie obsługi i rozwiązać problem.

Aby włączyć funkcje zlecenia obsługi, administrator firmy musi w roli użytkownika dodać pola Oracle Social Engagement and Monitoring do układu strony zlecenia obsługi. Więcej informacji o konkretnych polach mediów społecznościowych zawiera temat Pola zlecenia obsługi (na stronie 479). Więcej informacji o dodawaniu pól do strony jest dostępnych pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące mediów i profili społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Media społecznościowe (na stronie 524)
- Profile społecznościowe (na stronie 527)

Media społecznościowe

Strony "Media społecznościowe" służą do rejestrowania informacji o wpisach osób kontaktowych umieszczanych w mediach społecznościowych.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące mediów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Media społecznościowe" (na stronie 524)
- Zarządzanie mediami społecznościowymi (na stronie 526)
- Pola mediów społecznościowych (na stronie 526)
- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Praca ze stroną startową "Media społecznościowe"

Strona startowa "Media społecznościowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami mediów społecznościowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Media społecznościowe". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Tworzenie rekordu mediów społecznościowych

W celu utworzenia rekordu mediów społecznościowych należy kliknąć przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane media społecznościowe" strony startowej "Media społecznościowe".

Praca z listami mediów społecznościowych

W sekcji "Lista mediów społecznościowych" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące mediów społecznościowych.

Lista mediów społecznościowych	Filtry
Wszystkie media społecznościowe	Wszystkie rekordy mediów społecznościowych widoczne dla użytkownika.
Ostatnio zmodyfikowane media	Wszystkie rekordy mediów społecznościowych widoczne dla

Lista mediów społecznościowych	Filtry
społecznościowe	użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych rekordów mediów społecznościowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane media społecznościowe" wyświetlane są ostatnio zmodyfikowane rekordy mediów społecznościowych.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Media społecznościowe" użytkownika

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać dodatkowe sekcje raportu do strony startowej "Media społecznościowe". Administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Media społecznościowe".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Media społecznościowe"

1. Na stronie startowej "Media społecznościowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Media społecznościowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące rekordów mediów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Media społecznościowe (na stronie 524)
- Pola mediów społecznościowych (na stronie 526)
- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Zarządzanie mediami społecznościowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące rekordów mediów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Media społecznościowe (na stronie 524)
- Praca ze stroną startową "Media społecznościowe" (na stronie 524)
- Pola mediów społecznościowych (na stronie 526)

Pola mediów społecznościowych

Strona "Edytowanie mediów społecznościowych" zawiera wszystkie pola rekordu mediów społecznościowych.

WSKAZÓWKA: Rekordy mediów społecznościowych można także edytować na stronach "Lista mediów społecznościowych" i "Szczegóły mediów społecznościowych". Więcej informacji na temat aktualizacji rekordów można znaleźć pod hasłem "Aktualizacja szczegółów rekordu".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto informacje dotyczące niektórych pól mediów społecznościowych.

Pole	Opis
Autor	Unikatowa nazwa użytkownika osoby kontaktowej, która opublikowała wiadomość, w konkretnej witrynie społecznościowej, takiej jak Facebook lub Twitter.
Społeczność	Witryna społecznościowa, taka jak Facebook lub Twitter, powiązana z daną osoba kontaktową. To pole tekstowe może zawierać maksymalnie 255 znaków.

Pole	Opis
ID komunikatu w sieci	Identyfikator jednoznacznie identyfikujący komunikat w witrynie społecznościowej. To pole tekstowe może zawierać maksymalnie 255 znaków.
Łącze do wpisu	Unikalny adres URL wpisu w witrynie społecznościowej.
Unikatowy ID	Identyfikator jednoznacznie identyfikujący rekord mediów społecznościowych. To pole tekstowe może zawierać maksymalnie 255 znaków.
Utworzono	Twórca rekordu mediów społecznościowych oraz data i godzina utworzenia tego rekordu.
Zmodyfikowano	Ostatnia osoba, która zmodyfikowała rekord mediów społecznościowych, oraz data i godzina wprowadzenia tej modyfikacji.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące rekordów mediów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Media społecznościowe (na stronie 524)
- Praca ze stroną startową "Media społecznościowe" (na stronie 524)
- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Profile społecznościowe

Strony "Profile społecznościowe" umożliwiają rejestrowanie informacji o profilach osób kontaktowych biorących udział w interakcjach w mediach społecznościowych. Oracle CRM On Demand tworzy profil społecznościowy dla osoby kontaktowej, gdy Oracle Social Engagement and Monitoring wykryje wpis w mediach społecznościowych wymagający odpowiedzi. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje (na stronie 523).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące profilów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Profil społecznościowy" (na stronie 528)
- Zarządzanie profilami społecznościowymi (na stronie 529)
- Pola profilu społecznościowego (na stronie 530)
- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Praca ze stroną startową "Profil społecznościowy"

Strona startowa "Profil społecznościowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania profilami społecznościowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Profil społecznościowy". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Tworzenie rekordu profilu społecznościowego

W celu utworzenia rekordu profilu społecznościowego należy kliknąć przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane profile społecznościowe" strony startowej "Profil społecznościowy".

Praca z listami profili społecznościowych

W sekcji "Lista profili społecznościowych" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące profili społecznościowych.

Lista profili społecznościowych	Filtry
Wszystkie profile społecznościowe	Wszystkie profile społecznościowe widoczne dla użytkownika.
Ostatnio zmodyfikowane profile społecznościowe	Wszystkie profile społecznościowe widoczne dla użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych profili społecznościowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane profile społecznościowe" wyświetlane są ostatnio zmodyfikowane profile społecznościowe.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Profil społecznościowy" użytkownika

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać dodatkowe sekcje raportu do strony startowej "Profil społecznościowy". Administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Profil społecznościowy".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Profil społecznościowy"

1. Na stronie startowej "Profil społecznościowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Profil społecznościowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące profilów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Profile społecznościowe (na stronie 527)
- Pola profilu społecznościowego (na stronie 530)
- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Zarządzanie profilami społecznościowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące profilów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Profile społecznościowe (na stronie 527)
- Praca ze stroną startową "Profil społecznościowy" (na stronie 528)

- Pola profilu społecznościowego (na stronie 530)
- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Pola profilu społecznościowego

Strona "Edytowanie profilu społecznościowego" zawiera wszystkie pola profilu społecznościowego.

WSKAZÓWKA: Profile społecznościowe można także edytować na stronach "Lista profili społecznościowych" i "Szczegóły profilu społecznościowego". Więcej informacji na temat aktualizacji rekordów można znaleźć pod hasłem "Aktualizacja szczegółów rekordu".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto informacje dotyczące niektórych pól profilu społecznościowego.

Pole	Opis
Autor	Unikatowa nazwa użytkownika osoby kontaktowej, która opublikowała wiadomość, w konkretnej witrynie społecznościowej, takiej jak Facebook lub Twitter.
Społeczność	Witryna społecznościowa, taka jak Facebook lub Twitter, w której obserwowano osobę kontaktową. To pole tekstowe może zawierać maksymalnie 255 znaków.
ID autora w sieci	Identyfikator jednoznacznie identyfikujący autora w witrynie społecznościowej. To pole tekstowe może zawierać maksymalnie 100 znaków.
Aktywne	Wskazuje, czy profil społecznościowy jest aktywny.
Osoba kontaktowa	Istniejąca osoba kontaktowa w Oracle CRM On Demand.
Utworzono	Osoba, która utworzyła rekord profilu społecznościowego, oraz data i godzina utworzenia rekordu.
Zmodyfikowano	Ostatnia osoba, która zmodyfikowała rekord profilu społecznościowego, oraz data i godzina wprowadzenia tej modyfikacji.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące profilów społecznościowych są zawarte w następujących tematach:

- Profile społecznościowe (na stronie 527)
- Praca ze stroną startową "Profil społecznościowy" (na stronie 528)

- Informacje o Oracle Social Engagement and Monitoring (zob. "Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje" na stronie 523)

Oracle Social Network - informacje

Oracle Social Network to bezpieczna sieć prywatna, która zapewnia szereg narzędzi społecznościowych umożliwiających rejestrowanie i udostępnianie informacji biznesowych. Jeśli przedsiębiorstwo korzysta z sieci Oracle Social Network, administrator może zintegrować Oracle Social Network z aplikacją Oracle CRM On Demand. Gdy sieć Oracle Social Network zostanie zintegrowana z aplikacją Oracle CRM On Demand, można udostępniać informacje z rekordów określonych typów rekordów Oracle CRM On Demand jako obiekty społecznościowe w sieci Oracle Social Network. Więcej informacji o obiektach społecznościowych można znaleźć w dokumentacji pomocy Oracle Social Network.

W zależności od tego, jak administrator skonfiguruje integrację z siecią Oracle Social Network, użytkownik może mieć możliwość udostępniania rekordów o następujących typach:

- Podmiot
- Możliwość
- Zlecenie SR

Administrator określa, które pola z rekordów będą wyświetlane w obiekcie społecznościowym w sieci Oracle Social Network. W obiekcie społecznościowym może być wyświetlanych maksymalnie 10 pól z rekordu. Jeśli w układzie strony "Szczegół" danego typu rekordu jest dostępna sekcja informacji powiązanych "Społecznościowe", na stronie "Szczegół" rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownik może wykonać poniższe operacje dla każdego rekordu tego typu (jeśli ma odpowiednie uprawnienia dostępu do rekordu):

- Udostępnienie rekordu w Oracle Social Network, jeśli nie został on jeszcze udostępniony. W sieci Oracle Social Network użytkownik może dodawać innych użytkownik Oracle Social Network jako elementy obiektu społecznościowego. Po udostępnieniu rekordu w Oracle Social Network użytkownik może zobaczyć tablicę obiektu społecznościowego z Oracle Social Network w sekcji "Społecznościowe" strony "Szczegół" rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Dołączenie do obiektu społecznościowego, jeśli inny użytkownik już udostępnił rekord w sieci Oracle Social Network. Po dołączeniu do obiektu społecznościowego w Oracle Social Network użytkownik może zobaczyć tablicę obiektu społecznościowego z Oracle Social Network w sekcji "Społecznościowe" strony "Szczegół" rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Publikowanie aktualizacji obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network, jeśli użytkownik należy do obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network. Gdy użytkownik aktualizuje w aplikacji Oracle CRM On Demand pola rekordu, które są wyświetlane w obiekcie społecznościowym w sieci Oracle Social Network, użytkownik może publikować swoje aktualizacje obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network, co pozwala zachować aktualność informacji w sieci Oracle Social Network.
- Dostęp do konwersacji na temat obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network, jeśli użytkownik należy do obiektu społecznościowego. Po kliknięciu łącza lub przycisku w aplecie internetowym sieci Oracle Social Network w sekcji "Społeczności" sieć Oracle Social Network jest otwierana w osobnym oknie przeglądarki i użytkownik może korzystać z wszystkich dostępnych dla niego w Oracle Social Network.

Na przykład jeśli użytkownik jest członkiem zespołu powiązanego z możliwością w aplikacji Oracle CRM On Demand, może on wykonywać następujące czynności:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnić możliwość jako obiekt społecznościowy w sieci Oracle Social Network.
- W sieci Oracle Social Network dodać innych członków zespołu możliwości do nowego obiektu społecznościowego. Użytkownik może również dodać innych użytkowników sieci Oracle Social Network do obiektu społecznościowego, nawet jeśli nie są oni użytkownikami w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Użytkownik i inni członkowie obiektu społecznościowego mogą wówczas w sieci Oracle Social Network rozpoczynać i toczyć rozmowy o obiekcie społecznościowym dla możliwości.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Praca z Oracle Social Network (zob. "Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network" na stronie 532)

Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network

W tym temacie opisano, jak:

- Udostępnić rekord z aplikacji Oracle CRM On Demand w sieci Oracle Social Network.
- Dołączyć do obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network ze strony szczegółu rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Publikować aktualizacje pól obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network.
- Uzyskiwać dostęp do wszystkich rozmów, których jest się uczestnikiem w sieci Oracle Social Network.

Przed rozpoczęciem. Aby móc wykonać zadania opisane w tym temacie, rola użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand musi mieć uprawnienie "Integracja Oracle Social Network". Aby umożliwić użytkownikom udostępnianie i aktualizowanie rekordów w sieci Oracle Social Network, administrator musi udostępnić dla roli użytkownika sekcję informacji powiązanych "Społecznościowe" w układzie strony "Szczegół dla typu rekordu. Aby umożliwić użytkownikom dostęp do wszystkich rozmów, których są oni uczestnikami w sieci Oracle Social Network, administrator musi udostępnić dla roli użytkownika kartę "Społecznościowe - WWW".

UWAGA: Rekord można udostępnić w sieci Oracle Social Network tylko raz. Gdy użytkownik udostępni rekord w sieci Oracle Social Network, przycisk "Udostępnij" nie będzie już dostępny w sekcji "Społeczności" strony "Szczegół" rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zamiast niego będzie wyświetlany przycisk "Dołącz" lub "Aktualizuj". Jeśli użytkownik nie jest jeszcze członkiem obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network, będzie wyświetlany przycisk "Dołącz". Jeśli użytkownik jest już członkiem obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network, będzie wyświetlany przycisk "Aktualizuj".

Jak udostępnić rekord w sieci Oracle Social Network

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand znaleźć rekord, który ma zostać udostępniony.

   Instrukcje dotyczące wyszukiwania rekordów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Otworzyć rekord na stronie "Szczegół" i przewinąć stronę do sekcji "Społecznościowe".
3. Na pasku tytułu sekcji "Społecznościowe" nacisnąć przycisk "Udostępnij".

Jak dołączyć do obiektu społecznościowego rekordu, który został udostępniony w sieci Oracle Social Network

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand przewinąć stronę "Szczegół" rekordu do sekcji "Społeczności".
2. Na pasku tytułu sekcji "Społecznościowe" nacisnąć przycisk "Dołącz".

Jak publikować aktualizacje pól obiektu społecznościowego w sieci Oracle Social Network

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand przewinąć stronę "Szczegół" rekordu do sekcji "Społeczności".
2. Na pasku tytułu sekcji "Społecznościowe" nacisnąć przycisk "Aktualizuj".

Jak uzyskać dostęp do wszystkich rozmów, których jest się uczestnikiem w sieci Oracle Social Network

- Kliknąć kartę Społecznościowe.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Informacje o Oracle Social Network (zob. "Oracle Social Network - informacje" na stronie 531)

8 Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów do zarządzania relacjami z partnerami (PRM):

- **Partnerzy.** Strony te służą do zarządzania informacjami o zewnętrznych firmach lub osobach kontaktowych w firmach, które sprzedają lub serwisują produkty należące do firmy użytkownika.
- **Programy partnerskie.** Strony te służą do śledzenia wymagań i korzyści związanych z firmami, które uczestniczą w programach partnerskich firmy użytkownika.
- **Wnioski.** Strony te służą do zarządzania wnioskami o partnerstwo składanych do firmy właściciela marki przez nowych lub istniejących partnerów.
- **Rejestracje transakcji.** Strony te służą do zarządzania rejestracjami transakcji pozwalającymi partnerom na żądanie od właściciela marki wyłącznych praw do możliwości.
- **Zlecenia MDF.** Strony te służą do zarządzania zleceniami dotyczącymi funduszy rozwoju rynku (MDF) na środki finansowe przydzielane przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia partnerowi sprzedaży produktów lub promowania marki producenta.
- **Zlecenia specjalnej kalkulacji cen.** Strony te służą do zarządzania zleceniami specjalnej kalkulacji cen pochodzącymi od partnerów i dotyczącymi korekty ceny produktu.
- **Fundusze.** Strony te służą do zarządzania wnioskami o fundusze, uznaniami i zatwierdzeniami.
- **Szkolenia i certyfikacje.** Strony te służą do tworzenia świadomości w społeczności partnerów o kursach szkoleniowych i programach oferowanych do produktów i usług firmy właściciela marki. Szkolenia i certyfikacje pomagają również śledzić umiejętności i kompetencje firm partnerskich i ich pracowników. Typy rekordów szkoleń i certyfikacji to:
  - Kursy
  - Egzaminy
  - Certyfikacje
  - Akredytacje

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów są dostępne wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Typ rekordu "Fundusze" jest również dostępny w wydaniu Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Zarządzanie PRM i wydanie High Tech

Więcej informacji o zarządzaniu modułem zarządzania relacjami z partnerami (Partner Relationship Management, PRM) i jego konfiguracji znajduje się w podręczniku *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partnerzy

Strony partnerów umożliwiają śledzenie firm partnerskich i ich pracowników, tworzenie podmiotów partnerskich w aplikacji Oracle CRM On Demand do obsługi użytkowników partnera, a także ustawienie odpowiednich poziomów dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand i widoczności danych dla każdego podmiotu partnerskiego.

Partnerzy — informacje podstawowe

Karta "Partner" odpowiada dowolnej firmie zewnętrznej, która sprzedaje lub serwisuje produkty należące do właściciela marki.

Strony partnerów w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwiają definiowanie informacji biznesowych o partnerze, a także informacji o partnerstwie właściciela marki i partnera. Przykładowe informacje w profilu partnera to: nazwa firmy, adres, numery telefonów i faksu, strona internetowa, przychód roczny, liczba pracowników, rynek, branża, opis działalności itp.

Podmioty partnerskie — informacje podstawowe

Podmiot partnerski typu *PRM*, znany także jako zarządzany podmiot partnerski, to partner, który ma użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Niezarządzany podmiot partnerski nie ma użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Podmiot partnerski typu PRM jest widoczny zarówno na karcie podmiotu, jak i na karcie partnera i ma następujące atrybuty:

- Jest to podmiot o typie podmiotu ustawionym na wartość "Partner".
- Wartość znacznika partnera zarządzanego jest ustawiona na "T".
- Status organizacji partnerskiej jest ustawiony na wartość "Aktywna".

Dla organizacji będących zarówno podmiotami, do których przedstawiciele handlowi adresują sprzedaż, jak i partnerami typu PRM, użytkownik musi utworzyć dwa rekordy: rekord podmiotu i rekord partnera.

Typ rekordu partnera jest podklasą typu rekordu podmiotu, dlatego niestandardowe pola dodane do typu rekordu podmiotu pojawią się również dla typu rekordu partnera. Nie działa to jednak w drugim kierunku — niestandardowe pola dodane do typu rekordu partnera nie są dostępne w przypadku typu rekordu podmiotu.

Ogólnie atrybuty specyficzne dla partnera powinny znajdować się na karcie "Partnerzy", a atrybuty specyficzne dla podmiotu, ale nie dotyczące partnera, na karcie "Podmioty". W pewnych sytuacjach atrybut specyficzny dla partnera może być przydatny na karcie "Podmioty". W takim przypadku należy dodać niestandardowe atrybuty do typu rekordu podmiotu, a automatycznie staną się one elementami typu rekordu partnera.

Podczas wyświetlania podmiotu partnerskiego na karcie "Podmioty", w polu "Typ podmiotu" widoczna jest wartość "Partner". Natomiast podczas wyświetlania podmiotu partnerskiego na karcie "Partnerzy", pole "Typ podmiotu" nie jest wyświetlane, ponieważ jedyną wartością dla podmiotu partnerskiego jest "Partner".

UWAGA: Jeśli dla organizacji partnerskiej ustawiono status "Aktywna", to dla podmiotu partnerskiego musi być ustawiony typ podmiotu "Partner".

Praca ze stroną startową "Partnerzy"

Strona startowa "Partnerzy" jest punktem początkowym zarządzania partnerami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Partnerzy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu partnerskiego

Podmiot partnerski można utworzyć, klikając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani partnerzy". Więcej informacji o tworzeniu partnerów znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola partnera (na stronie 541).

WSKAZÓWKA: Hierarchię partnerów, np. gdy jedna firma jest jednostką zależną innej, można określić, wybierając podmioty nadrzędne. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Określanie podmiotów nadrzędnych (na stronie 315).

Praca z listami partnerów

W sekcji "Listy partnerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące partnerów.

Lista partnerów	Opis
Wszyscy partnerzy	Filtruje wszystkich partnerów, którzy są widoczni dla użytkownika, niezależnie od właściciela.
Moi partnerzy	Partnerzy z nazwą użytkownika w polu właściciela.
Ostatnio utworzeni partnerzy	Wszyscy partnerzy, posortowani według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowani partnerzy	Wszyscy partnerzy, posortowani według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać. Nie można ich skasować ani edytować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych partnerów

Partnerzy ostatnio zmodyfikowani przez użytkownika wyświetlani są w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani partnerzy".

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Partnerzy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Partnerzy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszyscy aktywni partnerzy
- Wszyscy nieaktywni partnerzy
- Ostatnio utworzeni partnerzy
- Ostatnio zmodyfikowani partnerzy
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Partnerzy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Partnerzy"

1. Na stronie startowej "Partnerzy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Partnerzy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami partnerskimi

Zarządzać podmiotami partnerskimi można za pośrednictwem następujących czynności:

- Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich (na stronie 539)
- Wyszukiwanie podmiotów partnerskich (na stronie 540)
- Kasowanie podmiotów partnerskich (na stronie 540)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321)
- Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 316)

- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: W przypadku tworzenia podmiotu partnera i ustawienia wartości "Aktywna" w polu "Status organizacji partnera", zostanie automatycznie utworzony rejestr dotyczący podmiotu partnera. Automatycznie wygenerowana nazwa rejestru będzie zawierała nazwę podmiotu partnera. Po dodaniu użytkownika do organizacji partnera, to jest wybraniu podmiotu partnera w polu "Organizacja partnera" w rekordzie użytkownika, użytkownik zostanie także powiązany z rejestrem, który został automatycznie wygenerowany dla podmiotu partnera. Jeśli organizacja partnera użytkownika zostanie później zmieniona na inną organizację partnera, użytkownik zostanie automatycznie usunięty z rejestru partnera w starej organizacji partnera i dodany do poprawnego rejestru partnera nowej organizacji partnera.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich

Jeśli partnerstwo zostało zawieszone lub zakończone, można dezaktywować ten podmiot partnerski. Dezaktywując podmiot partnerski, można pozostawić je w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby móc je ewentualnie aktywować później.

Jak aktywować lub dezaktywować podmiot partnerski

1. Przejść do strony "Edycja partnera".
2. Z listy statusów organizacji partnera wybrać pozycję "Aktywne", aby aktywować podmiot partnerski, lub "Nieaktywne", aby dezaktywować podmiot partnerski.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   UWAGA: Dezaktywowanie podmiotu partnerskiego nie umożliwia zmiany wartości "Typ podmiotu" na karcie "Podmioty" ani skasowania podmiotu na karcie "Podmioty". Jeśli podmiot jest aktywny, nie można go skasować ani zmienić jego wartości "Typ podmiotu" na karcie "Podmioty".

Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie

Jeżeli użytkownik ma odpowiednie uprawnienia dostępu, może w aplikacji Oracle CRM On Demand przekształcać podmioty w podmioty partnerskie.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej dodać do strony szczegółów pole wyboru "Partner zarządzany".

Jak przekształcić podmiot w podmiot partnerski

1. Na liście podmiotów wybrać podmiot, który ma być przekształcony w podmiot partnerski.
2. Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".
3. Na stronie "Podmiot - edycja" zmienić typ podmiotu na "Partner".
4. Zaznaczyć pole wyboru "Partner zarządzany" i nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Jeżeli typ rekordu "Partner" jest ustawiony w trybie użytkownika w odniesieniu do własności rekordu, po ukończeniu tego zadania w polu właściciela automatycznie pojawia się nazwa użytkownika dokonującego przekształcenia, a do zespołu właściciela ds. partnera zostaje dodany nowy partner.

Jak zapewnić, aby podmiot partnerski nie mógł zostać ponownie przekształcony w zwykły podmiot

1. Przejść do listy partnerów na zakładce "Partner" i wybrać podmiot partnerski.
2. Na stronie "Partner - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
3. Na stronie "Partner - edycja" zmienić status organizacji partnerskiej na wartość "Aktywny".

   Po zmianie statusu na "Aktywny" podmiot partnerski nie może zostać zmieniony na zwykły podmiot.

Wyszukiwanie podmiotów partnerskich

Podmioty partnerskie można wyszukiwać przy użyciu funkcji "Wyszukiwanie zaawansowane" na pasku czynności. Trzeba określić następujące kryteria wyszukiwania:

- Pole jest ustawione na "Typ podmiotu"
- Warunek jest ustawiony na "Jest równe"
- Wartość filtra jest ustawiona na "Partner"

Aby wyszukać podmioty partnerskie PRM (zarządzane podmioty partnerskie), należy określić w poprzedniej liście kryteria wyszukiwania i ustawić następujące kryteria wyszukiwania:

- Pole ma ustawiony znacznik "Partner zarządzany".
- Warunek jest ustawiony na "Jest równe".
- Wartość filtra jest ustawiona na "T".

Więcej informacji o wyszukiwaniu rekordów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

Kasowanie podmiotów partnerskich

Ponieważ podmioty partnerskie mogą być używane jako podmioty, można je powiązać z możliwościami i innymi rekordami. Skasowanie podmiotu partnerskiego może spowodować błędy wynikające z tych powiązań.

Ponieważ podmioty mogą być używane jako podmioty partnerskie, skasowanie podmiotu typu "Partner" z karty "Podmioty" może spowodować błędy. Z tego powodu nie można kasować podmiotów partnerskich z karty "Partnerzy". Można tylko dezaktywować podmioty partnerskie. Jeśli podmiot nie jest używany do innych celów, to można skasować nieaktywny podmiot partnerski z karty "Podmioty".

Podczas kasowania podmiotu typu partner z karty "Podmioty" Oracle CRM On Demand sprawdza, czy organizacja partnerska ma status "Nieaktywna", co uniemożliwia skasowanie rekordu aktywnego podmiotu. Więcej informacji o kasowaniu i przywracaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)

Pola partnera

Strona "Partner - edycja" umożliwia dodanie partnera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego partnera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partnera.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące partnera można także edytować na stronach "Lista partnerów" i "Szczegóły partnera". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Partner - informacje kluczowe	
Nazwa partnera	Nazwa partnera. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Główny typ partnera	Pozwala wybrać typ partnera, który będzie używany jako podstawowy w przypadku tego podmiotu partnerskiego.
Lokalizacja	Typ obiektu wykorzystywanego w tym miejscu przez partnera, na przykład "Centrala".
Status organizacji partnera	Sygnalizuje, czy podmiot partnerski jest aktywny czy nieaktywny.
Podmiot nadrzędny	Przedsiębiorstwo, którego firmą zależną jest dany partner.
Główny nr telefonu	Główny numer telefonu, używany do skontaktowania się z partnerem.
Główny nr faksu	Główny numer faksu partnera.
Serwis	Adres URL internetowego serwisu partnera.

Pole	Opis
internetowy	
Cennik	Cennik, z którym podmiot nadrzędny jest powiązany. Zazwyczaj w tym cenniku jest przechowywany koszt zakupu dotyczący partnera.
Informacje dodatkowe	
Adresy płatnika i odbiorcy	Wybór kraju decyduje o etykietach pozostałych pól adresowych, zgodnie z konwencją adresową w danym kraju. W celu wyświetlenia nazw pól może nastąpić odświeżenie strony. **UWAGA:** Jeżeli w firmie zostaną skonfigurowane współużytkowane adresy, adresy fakturowania i wysyłki będą tylko do odczytu, a pola adresu ulegną zmianie tak, aby spełniać wymagania dotyczące adresów współużytkowanych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.
Właściciel	Alias właściciela rekordu partnera. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Aby zmienić przydział własności rekordu partnera, użytkownik musi mieć ustawiony poziom dostępu "Odczyt/edycja" w odniesieniu do rekordu. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Liczba aktywnych użytkowników	Jest to pole obliczane, które określa bieżącą liczbę aktywnych użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do partnera.
Maksymalna liczba użytkowników	Maksymalna liczba użytkowników, jaką może mieć organizacja partnera. Partner nie może mieć większej liczby użytkowników niż zdefiniowana w tym polu.
Pozostała liczba dostępnych użytkowników	Jest to pole obliczane, którego wartość równa jest różnicy pomiędzy wartościami w polach "Maksymalna liczba użytkowników" a "Bieżąca liczba aktywnych użytkowników". Jeśli wartość w tym polu wynosi 0 (zero), dodanie kolejnych użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand jest niemożliwe.
Opis	Dodatkowe informacje o partnerze. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Programy partnerskie

Stron programów partnerskich można używać do wykonywania następujących zadań:

- Zarządzanie różnymi typami i poziomami programów partnerskich.
- Określanie różnych typów partnerów.
- Administrowanie członkostwami w programach partnerskich.

Program partnerski określa wymagania i korzyści dotyczące partnera, będącego członkiem tego programu. Programy partnerskie służą do pozyskiwania partnerów przez firmę będącą właścicielem marki.

Praca ze stroną startową "Programy partnerskie"

Strona startowa "Programy partnerskie" jest punktem początkowym zarządzania programami partnerskimi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Programy partnerskie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie programu partnerskiego

Program partnerski można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (zob. "Tworzenie programów partnerskich" na stronie 546) i Pola programu partnerskiego (na stronie 549).

Praca z listami programów partnerskich

W sekcji "Listy programów partnerskich" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe związane z programami partnerskimi.

Lista programów partnerskich	Opis
Ostatnio utworzone programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie, posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie programy partnerskie	Ta lista nie jest filtrowana. Wyświetlane są na niej wszystkie programy partnerskie widoczne dla

Lista programów partnerskich	Opis
	użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem programu.
Moje programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel"
Moje ostatnio utworzone programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie nieaktywne programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie o statusie "Nieaktywny".
Wszystkie aktywne programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie o statusie "Aktywny".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych programów partnerskich

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie" są pokazywane programy partnerskie ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Programy partnerskie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Programy partnerskie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie aktywne programy partnerskie
- Wszystkie nieaktywne programy partnerskie
- Ostatnio utworzone programy partnerskie
- Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie
- Moje ostatnio utworzone programy partnerskie
- Moje ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie

- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Programy partnerskie" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Programy partnerskie"

1. Na stronie startowej "Programy partnerskie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Programy partnerskie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie programami partnerskimi

Zarządzać programami partnerskimi można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie programów partnerskich (na stronie 546)
- Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich (na stronie 546)
- Kasowanie programów partnerskich (na stronie 548)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)
- Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 321)
- Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 316)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie programów partnerskich

Z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć program partnerski, wprowadzając odpowiednie informacje w formularzu. Formularz ten można wywołać z różnych obszarów aplikacji w zależności od tego, nad czym użytkownik pracuje i jakie zadania chce wykonywać.

Jak utworzyć program partnerski

1. Na stronie "Program partnerski - lista" nacisnąć przycisk "Nowy Program partnerski".

   Zostanie wyświetlona strona "Program partnerski - edycja".

2. W polu "Nazwa programu partnerskiego" wpisać nazwę tworzonego programu partnerskiego.

   WSKAZÓWKA: Każda nazwa programu partnerskiego musi być unikatowa.

3. W polu "Status" wybrać status programu partnerskiego.

4. Zaktualizować pozostałe pola na stronie "Program partnerski - edycja" zgodnie z potrzebami.

   Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem Pola programu partnerskiego (na stronie 549).

5. Zapisać program partnerski.

Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich

Na stronach "Program partnerski - nowy" i "Program partnerski - edycja" członkostwa w programie można wykonywać następujące zadania administracyjne:

- Tworzenie członkostwa w programach partnerskich (na stronie 546)
- Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim (na stronie 547)
- Kasowanie członkostwa w programach partnerskich (na stronie 547)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)

Tworzenie członkostwa w programach partnerskich

Po zatwierdzeniu wniosku partnera o członkostwo w programie partnerskim partner ten zostaje członkiem programu partnerskiego.

Jak utworzyć członkostwo w programie partnerskim

1. Na stronie "Program partnerski - szczegół" wybranego programu partnerskiego nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku "Członkostwa w programie".

   Zostanie wyświetlona strona "Członkostwo w programie - nowy".

2. W polu "Nazwa Partnera" wybrać nazwę partnera, który ma zostać dodany do programu partnerskiego.

3 Wypełnić pozostałe pola na stronie "Członkostwo w programie - nowy" zgodnie z potrzebami.

Więcej informacji dotyczących tych pól jest dostępnych pod hasłem Pola członkostwa w programie (na stronie 548).

UWAGA: Stan pola wyboru "Aktywne" i wartość pola "Status" muszą być wzajemnie zsynchronizowane. Jeśli na przykład status członkostwa jest ustawiony jako "Bieżące", pole wyboru "Aktywne" musi być zaznaczone.

4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim

Jeśli partner został dopuszczony do udziału w programie partnerskim i został utworzony nowy rekord członkostwa tego programu partnerskiego, do tego rekordu członkostwa domyślnie jest przypisywany status "Bieżące".

Status członkostwa w programie partnerskim można zmienić na dowolną z następujących wartości:

- Wygasłe
- Zakończone

UWAGA: Stan pola wyboru "Aktywne" i wartość pola "Status" muszą być wzajemnie zsynchronizowane. Jeśli na przykład status członkostwa jest ustawiony jako "Wygasłe" lub "Zakończone", pole wyboru "Aktywne" nie może być zaznaczone.

Jak zmienić status członkostwa w programie partnerskim

1 Na stronie "Program partnerski - szczegół" kliknąć na łączu "Edytuj" członkostwa w programie partnerskim, którego status ma zostać zmieniony.

2 Na stronie "Członkostwo w programie - edycja" wybrać odpowiednią wartość z listy rozwijanej "Status".

3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kasowanie członkostwa w programach partnerskich

Jeśli członkostwo w programie zostało utworzone omyłkowo lub wymagane jest jego skasowanie, można to zrobić na stronie "Program partnerski - szczegół".

UWAGA: Programu partnerskiego nie można skasować, jeśli jako jego status jest ustawiona wartość "Bieżące".

Jak zmienić członkostwo w programie partnerskim

1 W sekcji "Członkostwa w programie" na stronie "Program partnerski - szczegół" nacisnąć przycisk "Skasuj" dotyczący członkostwa w programie partnerskim, które ma zostać usunięte.

Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy zaznaczone członkostwo na pewno ma zostać skasowane.

2 Nacisnąć przycisk OK.

Zaznaczone członkostwo zostanie skasowane.

Pola członkostwa w programie

Strony "Program partnerski - nowy" i "Program partnerski - edycja" umożliwiają dodanie programu partnerskiego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego programu partnerskiego. Za pomocą strony "Program partnerski - edycja" można także tworzyć nowych uczestników programu partnerskiego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla programu partnerskiego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól ze stron członkostwa w programie.

Pole	Opis
Członkostwo w programie - informacje kluczowe	
Program partnerski	Program partnerski, do którego jest dodawany uczestnik.
Typ partnera	Typ partnera (np. odsprzedawca, partner w rozwiązaniu, dystrybutor itd.), dla którego ten program partnerski jest tworzony.
Nazwa partnera	Nazwa partnera dodawanego do programu partnerskiego.
Poziom programu	Poziom, na którym partner przyłączył się do programu.
Aktywne	Sygnalizuje, czy członkostwo w programie partnerskim jest aktywne.
Nr ID	Numer identyfikacyjny członkostwa przydzielany przez Oracle CRM On Demand.
Status	Status członkostwa. Na przykład: Bieżące, Zakończone, Wygasłe, Odnowione.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia członkostwa w programie partnerskim. Domyślnie w polu tym jest wyświetlana bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data zaplanowanego zakończenia członkostwa w programie partnerskim. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.

Kasowanie programów partnerskich

Program partnerski można skasować z poziomu strony "Program partnerski - szczegół".

UWAGA: Programu partnerskiego nie można skasować, jeśli jego status jest ustawiony jako "Aktywne".

Jak skasować program partnerski

1 Na stronie "Program partnerski - szczegół" nacisnąć przycisk "Skasuj" dotyczący programu partnerskiego, który ma zostać usunięty.

Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy zaznaczony program partnerski na pewno ma zostać skasowany.

2 Nacisnąć przycisk OK.

Program partnerski zostanie skasowany.

Pola programu partnerskiego

Strona "Program partnerski - edycja" umożliwia dodanie programu partnerskiego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego programu partnerskiego. Za pomocą tej strony można także tworzyć nowych uczestników programu partnerskiego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla programu partnerskiego.

WSKAZÓWKA: Programy partnerskie można także edytować na stronach "Lista programów partnerskich" i "Szczegóły programu partnerskiego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Administratorzy mogą także nadawać partnerom prawo dostępu do pól szczegółów, tak aby partnerzy mogli aktualizować informacje.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Program partnerski - informacje kluczowe	
Nazwa programu partnerskiego	Nazwa programu partnerskiego. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Status	Sygnalizuje, czy program partnerski jest aktywny, nieaktywny czy w toku.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia programu partnerskiego. Domyślnie w polu tym jest wyświetlana bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data zaplanowanego zakończenia programu partnerskiego. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Typ partnera	Typ partnera (np. odsprzedawca, partner w rozwiązaniu, dystrybutor itd.), dla którego ten program partnerski jest tworzony.
Typ programu	Typ tworzonego programu, na przykład "Rejestracja transakcji".
Dozwolone fundusze	Zezwolenie na korzystanie z funduszy MDF (Market Development Funds). Fundusze MDF są to finansowe fundusze przydzielane partnerowi przez dział sprzedaży lub

Pole	Opis
marketingowe	marketingu producenta w celu ułatwienia sprzedaży produktów lub promowania marki producenta. Jeśli pole wyboru "Dozwolone fundusze MDF" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do korzystania z funduszy MDF.
Dozwolona specjalna kalkulacja cen	Zezwolenie na stosowanie specjalnej kalkulacji cen. Umożliwia partnerom występowanie o specjalną cenę sprzedawanego produktu (lub grupy produktów). Cena ta jest zazwyczaj ustalana na takim poziomie, aby partner był konkurencyjny na rynku lub uzyskiwał określoną marżę zysku. Jeśli pole wyboru "Dozwolona specjalna kalkulacja cen" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do korzystania ze specjalnej kalkulacji cen.
Dozwolona rejestracja transakcji	Jeśli pole wyboru "Dozwolona rejestracja transakcji" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do rejestracji transakcji.
Opis	Dodatkowe informacje o programie partnerskim. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.
Informacje dodatkowe	
Imię i nazwisko właściciela	Właściciel rekordu programu partnerskiego. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Aby zmienić przydział własności rekordu programu partnerskiego, użytkownik musi mieć ustawiony poziom dostępu "Odczyt/edycja" w odniesieniu do rekordu. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Wnioski

Wniosek to narzędzie umożliwiające nowemu lub istniejącemu partnerowi wystąpienie z wnioskiem o partnerstwo do właściciela marki, który następnie przegląda, zatwierdza lub odrzuca wniosek. Można wypełnić

wniosek danymi z portalu właściciela marki. Wniosek partnera pozwala właścicielowi marki na sprawne przejrzenie, odrzucenie i zatwierdzenie wniosku. Właściciel marki może również mieć dostęp do informacji zawartych we wniosku podczas pracy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Praca ze stroną startową "Wnioski"

Strona startowa "Wnioski" stanowi punkt wyjścia do zarządzania wnioskami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Wnioski". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie wniosku

Wniosek można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane wnioski". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola wniosków (na stronie 557).

Użytkownik może wykorzystać usługi internetowe, aby wypełnić wnioski z portalu partnera. Może też użyć narzędzia importu w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby zaimportować wnioski. Więcej informacji o importowaniu wniosków znajduje się pod hasłem Importowanie wniosków (na stronie 557).

Praca z listami wniosków

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla wniosków.

Lista wniosków	Opis
Wszystkie wnioski	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Nie filtruje ona wniosków.
Wszystkie przesłane wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Przesłane".
Wszystkie odrzucone wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Odrzucone".
Wszystkie zatwierdzone wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Zatwierdzone".
Moje wnioski	Filtruje wnioski zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika.
Wszystkie ostatnio utworzone wnioski	Filtruje wnioski posortowane według daty utworzenia.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane wnioski"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane wnioski" są pokazywane wnioski, których właścicielem jest bieżący użytkownik i które były ostatnio modyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Wnioski"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Wnioski" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy wniosków
- Wszystkie wnioski
- Wszystkie odrzucone wnioski
- Wszystkie zatwierdzone wnioski
- Wszystkie przesłane wnioski
- Moje wnioski
- Wszystkie ostatnio utworzone wnioski
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje, takie jak "Raport analityczny dotyczący wniosków", do wyświetlania na stronie startowej "Wnioski" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Wnioski"

1. Na stronie startowej "Wnioski" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Wnioski" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie wnioskami

Zarządzać wnioskami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie wniosków (na stronie 553)
- Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia (na stronie 554)
- Przeglądanie wniosków (na stronie 554)
- Odrzucanie wniosków (na stronie 555)

- Wycofywanie wniosków (na stronie 556)
- Anulowanie wniosków (na stronie 556)
- Kasowanie wniosków (na stronie 557)
- Importowanie wniosków (na stronie 557)
- Pola wniosków (na stronie 557)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie wniosków

Można utworzyć wniosek z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand, wprowadzając informacje do formularza.

Jak utworzyć wniosek

1. Na stronie "Lista wniosków" nacisnąć przycisk "Nowy".
2. W polu "Nazwa wniosku" wpisać nazwę tworzonego wniosku.

   WSKAZÓWKA: Każda nazwa wniosku musi być unikatowa.
3. W sekcji "Wniosek przesłany przez" w odpowiednich polach wpisać imię i nazwisko.
4. Zaktualizować pozostałe pola na stronie "Wniosek - edycja" zgodnie z potrzebami.

   Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem Pola wniosku (zob. "Pola wniosków" na stronie 557).
5. Zapisać wniosek.

Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia

Aplikacja partnera pozwala właścicielowi marki przeglądać, odrzucać i zatwierdzać wnioski.

Przed rozpoczęciem. Na początku należy utworzyć wniosek. Więcej informacji o tworzeniu wniosków znajduje się pod hasłem Tworzenie wniosków (na stronie 553). Należy również utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie przydzielać odpowiedniego użytkownika do zatwierdzania wniosków. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem Tworzenie reguł procesu Workflow.

Jak przesłać wniosek do zatwierdzenia

1. W sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski" wybrać wniosek, który będzie przesyłany do zatwierdzenia.

   Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły wniosków" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie edycji wniosków w polu "Status przesłania" wybrać wartość "Przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie pola "Status przesłania" na wartość "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

   - Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
   - Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
   - Rozpoczyna się proces zatwierdzania wniosku. Następuje ustawienie przez regułę procesu Workflow wartości pola wniosku "Osoba zatwierdzająca" na odpowiedniego użytkownika.
   - Do zespołu zajmującego się wnioskiem dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
   - Następuje wysłanie powiadomienia e-mail przez regułę procesu Workflow, jeśli reguła została skonfigurowana do wysyłania wiadomości e-mail.

Przeglądanie wniosków

Właściciel marki musi rekrutować do programów partnerskich odpowiednich partnerów. W przypadku gdy potencjalni partnerzy wnioskują o partnerstwo lub istniejący partnerzy wnioskują o dodatkowe członkostwa w programie, właściciel marki może przeglądać wnioski w aplikacji Oracle CRM On Demand. Właściciel marki ma możliwość ich zatwierdzania bądź odrzucania.

Jak przejrzeć wniosek

1. Na stronie "Lista wniosków" kliknąć na nazwie wniosku, który ma być przeglądany.

2. Na stronie "Szczegóły wniosku" przejrzeć odpowiednie pola.

3 Aby dokonać zmian takich jak zatwierdzenie lub odrzucenie wniosku, nacisnąć przycisk "Edytuj".

4 Na stronie "Wniosek - edycja" dokonać koniecznych zmian we wniosku, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zatwierdzanie wniosków

Właściciele marki mogą używać aplikacji Oracle CRM On Demand do zatwierdzania wniosków.

UWAGA: Można zatwierdzać jedynie wnioski partnera, dla których ma się status bieżącej osoby zatwierdzającej.

Jak zatwierdzić wniosek partnera

1 Na stronie "Lista wniosków" kliknąć na nazwie wniosku partnera, który ma być zatwierdzony.

2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Zmienić status zatwierdzenia na "Zatwierdzony", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Odrzucanie wniosków

Gdy wniosek jest poddawany serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może go odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić wniosek

1 Wybrać wniosek do odrzucenia z sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".

Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Wniosek - edycja" wybrać w polu "Status zatwierdzenia" wartość "Odrzucone", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania rejestracji zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.

  Uwaga: Jeśli wniosek nie został zatwierdzony, w polu "Data zatwierdzenia" nie pojawi się data.

- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzy ona rekord nowego zadania, który ma śledzić czynności zwrotu osoby zatwierdzającej.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Wycofywanie wniosków

Gdy wniosek jest poddawany serii zatwierdzeń, partner może go wycofać.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status przesyłania ustawiony na "Przesłane", a status zatwierdzenia na "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać wniosek

1. Wybrać wniosek, który ma być wycofany, w sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".

   Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Wniosek - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" opcję "Wycofane", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu przesłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

   - Status osoby zatwierdzającej jest resetowany do statusu pustego.
   - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzone jest nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
   - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowanie wniosków

Jako że wniosek poddawany jest serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może go anulować.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status "Zatwierdzony".

Jak anulować wniosek

1. Wybrać wniosek do anulowania z sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".

   Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły wniosków" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie edycji wniosków wybrać "Anulowane" z pola "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kasowanie wniosków

Wniosek można skasować z poziomu strony "Wniosek - szczegóły".

Jak skasować wniosek

1 Nacisnąć przycisk "Kasuj" na stronie "Wniosek - szczegóły".

Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy dany wniosek na pewno ma zostać skasowany.

2 Nacisnąć przycisk OK.

Wniosek zostanie skasowany.

Importowanie wniosków

W większości przypadków właściciele marki wypełniają wstępne wnioski partnerów przy użyciu innego źródła. Właściciele marki mogą wypełnić wnioski partnerów za pomocą narzędzia importu w aplikacji Oracle CRM On Demand lub załadować dane wniosku z portalu partnera za pomocą usług internetowych. Więcej informacji o importowaniu danych za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Importowanie danych.

Pola wniosków

Strona edycji wniosków umożliwia dodanie wniosku lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego wniosku. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla wniosku.

WSKAZÓWKA: Wnioski można także edytować na stronach "Lista wniosków" i "Szczegóły wniosków". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil firmy	
Nazwa	Nazwa firmy. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.

Pole	Opis
Lokalizacja	Lokalizacja firmy.
Główny nr telefonu	Podstawowy numer telefonu firmy.
Główny nr faksu	Podstawowy numer faksu firmy.
Serwis internetowy	Adres URL internetowego serwisu firmy.
Liczba pracowników	Łączna liczba pracowników zatrudnianych przez firmę.
Przychód roczny	Całkowity roczny przychód firmy.
Branża	Branża, w jakiej firma działa.
Kraj	Część adresu firmy dotycząca kraju.
Adres (1)	Dodatkowe informacje składające się na adres firmy.
Adres (2)	Dodatkowe informacje składające się na adres firmy.
Miasto	Część adresu firmy dotycząca miejscowości
Gmina	Część adresu firmy dotycząca gminy.
Kod pocztowy	Część adresu firmy dotycząca kodu pocztowego.
Wniosek przesłany przez	
Imię	Imię osoby przesyłającej wniosek.
Nazwisko	Nazwisko osoby przesyłającej wniosek.
Numer telefonu służbowego	Numer służbowego telefonu osoby przesyłającej wniosek.
Numer telefonu komórkowego	Numer telefonu komórkowego osoby przesyłającej wniosek.
Numer faksu służbowego	Numer służbowego faksu osoby przesyłającej wniosek.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby przesyłającej wniosek.
Nazwa typu stanowiska	Nazwa stanowiska zajmowanego przez osobę przesyłającą wniosek.
Status przesłania	Aktualny status przesłania wniosku. Możliwe wartości w tym polu to: "Przesłane", "Nieprzesłane" i "Wycofane".
Bieżąca osoba zatwierdzająca	Nazwisko osoby uprawnionej do zatwierdzenia wniosku.
Kraj	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca kraju.
Adres (1)	Dodatkowe informacje składające się na adres osoby składającej wniosek.

Pole	Opis
Adres (2)	Dodatkowe informacje składające się na adres osoby składającej wniosek.
Miasto	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca miejscowości.
Gmina	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca województwa lub gminy.
Kod pocztowy	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca kodu pocztowego.
Informacje o partnerstwie	
Status zatwierdzenia	Aktualny status zatwierdzenia wniosku. Możliwe wartości w tym polu to: "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Odrzucone" i "Anulowane".
Data przesłania	Dzień przesłania wniosku.
Data zatwierdzenia	Data zatwierdzenia wniosku.
Przetworzone przez: Nazwisko	Nazwisko osoby, która przejrzała i zatwierdziła lub odrzuciła wniosek.
Przyczyna odrzucenia	Przyczyna odrzucenia wniosku. Możliwe wartości to: "Powielenie", Nieprawidłowe informacje", "Niewystarczające informacje" lub "Inne".
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Poziom programu	Poziom programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Typ partnera	Typ partnera, którego dotyczy składany wniosek.
Oczekiwane korzyści z partnerstwa	Oczekiwane korzyści, jakie mogą wyniknąć z relacji partnerskiej. Pole tekstowe, limit 500 znaków.
Istniejące partnerstwa	To pole zawiera listę istniejących relacji partnerskich. Pole tekstowe, limit 300 znaków.
Informacje dodatkowe	
Partner	Partner powiązany z tym wnioskiem.
Źródło	Źródło, z którego pochodzi wniosek, np. serwis internetowy, przesyłka pocztowa, e-mail itp.
Kampania	Kampania, której skutkiem był ten wniosek partnera. Kampania ta zostaje powiązana z wnioskiem.
ID wniosku	Unikatowy numer identyfikacyjny wniosku.

Pole	Opis
Właściciel	Właściciel rekordu wniosku. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Rejestracje transakcji

Rejestracja transakcji to proces, za pomocą którego partnerzy mogą zażądać od właściciela marki praw wyłączności do danej możliwości. Proces pozwala partnerom informować dostawcę o potencjalnej możliwości, do której następnie otrzymują pierwszeństwo. Rejestracje transakcji są mniej spekulatywne niż namiary, ale bardziej spekulatywne niż możliwości, więc przyjmuje się, że znajdują się między namiarami a możliwościami.

W większości przypadków partner zleca rejestrację namiaru lub możliwości, które zostały przez niego odkryte. Partner może jednak zlecić rejestrację możliwości, która została mu wcześniej zaoferowana przez właściciela marki.

Rejestracje transakcji pomagają łagodzić konflikty występujące, gdy partnerzy muszą konkurować między sobą bądź z wewnętrznym działem sprzedaży dostawcy o tę samą możliwość. Rejestracje transakcji pozwalają również:

- Rozszerzyć zakres wglądu właściciela marki w analizę pipeline możliwości partnerów.
- Zwiększyć zdolności właściciela marki do sprzedaży wiązanej, windowanej bądź obu tych typów jednocześnie.

Podczas rejestracji transakcji partner może nie mieć wystarczających informacji o danej możliwości. Może na przykład nie znać dokładnych własności fizycznych produktów, które potencjalny klient zamierza zakupić. Partner może mieć tylko niesprecyzowane wyobrażenie o zainteresowaniach potencjalnego klienta, na przykład *serwery klasy wyższej*, zamiast dokładnego obrazu jego listy zakupów. W związku z tym podczas rejestracji transakcji partnerzy mogą podawać dowolną ilość informacji.

Praca ze stroną startową "Rejestracja transakcji"

Strona startowa "Rejestracja transakcji" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rejestracją transakcji.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Rejestracja transakcji". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rejestracji transakcji

Rejestrację transakcji można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane rejestracje oczekujące na moje zatwierdzenie". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola rejestracji transakcji (na stronie 573).

Praca z listami rejestracji transakcji

W sekcji "Listy rejestracji transakcji" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

Poniżej są wymienione niektóre z sekcji, które mogą być wyświetlane na stronie startowej "Rejestracja transakcji" użytkownika.

Listy rejestracji transakcji	Opis
Wszystkie rejestracje transakcji	Na liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem rekordu. Nie filtruje ona rejestracji transakcji.
Ostatnio zmodyfikowane rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio wyświetlane rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane w kolejności ostatniego wyświetlenia.
Rejestracje transakcji wygasające w ciągu najbliższych 30 dni	Wszystkie zatwierdzone rejestracje transakcji z datą wygaśnięcia przypadającą w ciągu najbliższych 30 dni kalendarzowych od daty bieżącej.
Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie	Wszystkie rejestracje transakcji ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie", dla których użytkownik jest bieżącą osobą zatwierdzającą.
Rejestracje transakcji, dla których w ciągu minionych 30 dni nie nastąpiło żadne działanie	Wszystkie zatwierdzone rejestracje transakcji, dla których w ciągu 30 minionych dni kalendarzowych od bieżącej daty nie stwierdzono żadnego działania dotyczącego powiązanej możliwości.
Aktywne rejestracje transakcji	Wszystkie rejestracje transakcji ze statusem zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także

listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać. Nie można ich skasować ani edytować.

Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie

W sekcji "Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie" są wyświetlane wszystkie rejestracje transakcji, dla których użytkownik jest bieżącą osobą zatwierdzającą, ale które nie zostały jeszcze zatwierdzone.

Inne sekcje

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zatwierdzone rejestracje transakcji
- Rejestracje transakcji wygasające w ciągu najbliższych 30 dni
- Rejestracje transakcji, dla których w ciągu minionych 30 dni nie nastąpiło żadne działanie
- Ostatnio utworzone rejestracje transakcji
- Ostatnio zmodyfikowane rejestracje transakcji
- Aktywne rejestracje transakcji
- Co najmniej jedna sekcja raportu [administrator firmy może utworzyć sekcje raportu, takie jak "Zatwierdzone rejestracje według wielkości transakcji" (wykres słupkowy), "Zatwierdzone rejestracje według wieku" (wykres słupkowy), "Rejestracje według statusu" (wykres kołowy), "Rejestracje dające uzyskanie (według okresu)" (wykres słupkowy) lub "Liczba (#) rejestracji (według okresu)" (wykres słupkowy)"]

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Rejestracja transakcji" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji"

1. Na stronie startowej "Rejestracja transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Rejestracja transakcji" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie rejestracjami transakcji

Zarządzać rejestracjami transakcji można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie rejestracji transakcji (na stronie 563)
- Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia (na stronie 564)
- Zatwierdzanie rejestracji transakcji (na stronie 565)
- Zwrot rejestracji transakcji (na stronie 566)
- Odrzucanie rejestracji transakcji (na stronie 567)
- Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji (na stronie 567)
- Anulowanie rejestracji transakcji (na stronie 568)
- Kończenie okresu rejestracji transakcji (na stronie 568)
- Aktualizowanie rejestracji transakcji (na stronie 569)
- Wiązanie produktów z rejestracją transakcji (na stronie 569)
- Obliczanie wielkości transakcji (na stronie 570)
- Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami (na stronie 570)
- Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości (na stronie 570)
- "Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji (na stronie 572)
- Pola rejestracji transakcji (na stronie 573)

Tworzenie rejestracji transakcji

Rejestracje transakcji tworzone są przez partnerów poprzez wprowadzenie informacji do formularza w aplikacji Oracle CRM On Demand. Partner ma dostęp do formularza w różnych miejscach aplikacji, zależnie od tego, nad czym pracuje i co zamierza zrobić. W haśle tym opisano jedną z metod tworzenia rejestracji transakcji na karcie "Rejestracje transakcji". Partnerzy mają również do dyspozycji inne metody tworzenia rejestracji transakcji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58).

Tworząc rejestrację transakcji, partner może zadecydować, aby była ona niezależna, lub powiązać ją z możliwością. Partner tworzy niezależną rejestrację transakcji (rejestrację autonomiczną), jeśli uważa, że odkrył nową możliwość biznesową i chce ją zarejestrować u właściciela marki. Właściciel marki może jednak nie uważać jej za możliwość, dopóki nie zostanie potwierdzona przez co najmniej jedną osobę w obrębie organizacji.

W takim przypadku, gdy partner uważa, że odkrył nową możliwość, a właściciel ma inne zdanie, dopóki możliwość nie zostanie potwierdzona, rozwiązaniem dla partnera jest utworzenie rejestracji transakcji. Rejestracja transakcji zawiera zarówno dane możliwości, jak i rejestracji. W pewnym momencie partner przesyła rejestrację do zatwierdzenia i właściciel marki ją zatwierdza, o ile uzna to za stosowne. Przed udzieleniem ostatecznej akceptacji rejestracji transakcji właściciel marki tworzy jej powiązanie z możliwością.

Jak utworzyć rejestrację transakcji

1. Na stronie "Lista rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Nowa".
2. W formularzu "Szczegóły rejestracji transakcji" wpisać wymagane informacje.

a. Jeśli rejestracja transakcji dotyczy istniejącej możliwości, wyszukać i wybrać odpowiednią możliwość w polu "Powiązana możliwość". Pole "Powiązana możliwość" musi wyświetlać tylko te możliwości, które są widoczne dla użytkownika. W polu klienta automatycznie uzupełniana jest nazwa klienta powiązanego z wybraną możliwością.

b. Jeśli rejestracja transakcji dotyczy nowej możliwości (lub możliwości, która nie jest widoczna dla użytkownika), zaznaczyć pole wyboru "Nowa możliwość" i wprowadzić następujące informacje w sekcji "Informacje o możliwości".

- Waluta
- Wielkość transakcji
- Data zamknięcia
- Zainteresowanie produktami
- Następny krok

c. Jeśli rejestracja transakcji dotyczy nowej możliwości, może dotyczyć istniejącego klienta lub nowego klienta. Jeśli dotyczy istniejącego klienta, klienta należy wyszukać w polu "Powiązany klient". Jeśli dotyczy nowego klienta, należy zaznaczyć pole wyboru "Nowy klient" i uzupełnić pola w sekcji "Nowa firma".

   Więcej informacji o polach rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem Pola rejestracji transakcji (na stronie 573).

3. Zapisać rekord.

Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia

Rejestracja transakcji to żądanie wysyłane przez partnera do właściciela marki w celu uzyskania praw wyłączności do możliwości. Żądanie może (ale nie musi) być uznane przez właściciela marki. W większości firm istnieją dobrze określone procesy do obsługi żądań zgłaszanych przez partnerów. Zwykle co najmniej jeden z pracowników właściciela marki ocenia rejestrację względem różnych kryteriów i podejmuje decyzję, czy zatwierdzić żądanie. W małych firmach osoby zatwierdzające są zawsze takie same, tj. ta sama grupa osób zatwierdza wszystkie rejestracje transakcji. W dużych firmach jednak grupa osób zatwierdzających rejestracje jest zmienna, a jej skład jest zależny od różnych czynników, takich jak wielkość transakcji, partner, produkty itd.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, należy utworzyć rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem Tworzenie rejestracji transakcji (na stronie 563). Ponadto należy utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie odpowiadać za wskazanie odpowiedniego użytkownika jako osoby zatwierdzającej rejestracje transakcji. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow jest dostępnych pod hasłem Tworzenie reguł procesu Workflow.

Jak przesłać rejestrację transakcji do zatwierdzenia

1. Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status przesłania" wybrać status "Przesłane".

   Zmiana statusu przesłania na wartość "Przesłane" powoduje rozpoczęcie procesu zatwierdzania. Każdy użytkownik mający dostęp do aktualizacji rejestracji transakcji może rozpocząć proces zatwierdzania.

2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta rejestracji. Wartość w polu "Osoba zatwierdzająca" dotyczącego rejestracji transakcji jest przez regułę procesu Workflow ustawiana na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się rejestracją transakcji dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Następuje wysłanie powiadomień e-mail przez regułę procesu Workflow, jeśli reguła procesu Workflow została odpowiednio skonfigurowana.

Zatwierdzanie rejestracji transakcji

W zależności od procesów biznesowych obowiązujących w firmie, zanim rejestracja transakcji zostanie uznana za obowiązującą możliwość, wymagany może być udział większej liczby osób do zatwierdzenia tej rejestracji transakcji. Ustalanie marszruty zatwierdzania to obecnie proces realizowany ręcznie i obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania. W celu przeniesienia rejestracji na kolejny etap zatwierdzania należy zmienić zawartość w polu "Bieżąca osoba zatwierdzająca".

Uwaga: Wielopoziomowe zatwierdzanie można uzyskać, jeśli każda osoba zatwierdzająca zmieni zawartość pola "Osoba zatwierdzająca", wpisując dane kolejnej osoby zatwierdzającej w łańcuchu zatwierdzania.

Rejestracja transakcji może uzyskać ostateczną akceptację jedynie wówczas, gdy jest powiązana z możliwością. Jeśli rejestracja nie jest powiązana z możliwością (jest to np. rejestracja autonomiczna), musi zostać powiązana z istniejącą możliwością lub ręcznie przekształcona w możliwość. Więcej informacji o przekształcaniu rejestracji transakcji w możliwość znajduje się pod hasłem Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości (na stronie 570). Po uzyskaniu przez rejestrację transakcji ostatecznego zatwierdzenia, powiązana z nią możliwość staje się widoczna dla organizacji partnerskiej, ponieważ dostęp do możliwości może być niezbędna dla użytkownika partnera.

Uwaga: Powiązana możliwość staje się widoczna dla organizacji partnerskiej dopiero po zatwierdzeniu rejestracji transakcji. W przypadku odrzucenia lub zwrotu rejestracji, zezwolenie na uwidocznienie powiązanej możliwości (jeśli taka istnieje) nie jest udzielane.

Przed rozpoczęciem. Przed zatwierdzeniem rejestracji transakcji jej status przesłania należy ustawić na "Przesłane".

Jak zatwierdzić rejestracje transakcji

1 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zatwierdzone".

2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy wartość statusu przesłania to "Przesłane". Jeśli status przesłania jest inny, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy w polu "Powiązana możliwość" wprowadzono możliwość.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy możliwość określona w polu "Powiązana możliwość" nie jest już powiązana z zatwierdzoną rejestracją transakcji.
- W nagłówku możliwości zaznaczone zostaje pole wyboru "Zarejestrowane".
- W polu "Data wygaśnięcia rejestracji" nagłówka możliwości pojawia się data wygaśnięcia zatwierdzanej możliwości.
- Informacje dotyczące partnera z zatwierdzanej rejestracji są kopiowane do nagłówka możliwości.
- Osoba dokonująca ostatecznego zatwierdzenia zmienia się na bieżącego użytkownika. Pole "Bieżąca osoba zatwierdzająca" nie jest aktualizowane.
- Data zatwierdzenia zmienia się na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zwrot rejestracji transakcji

Ze względu na to, że rejestracja transakcji jest poddawana serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może zwrócić rejestrację jej twórcy w celu dokonania zmian w parametrach rejestracji transakcji.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić rejestracje transakcji

- Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zwrócone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

  Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" podejmowane są następujące działania:

  - Status przesłania rejestracji ustawiony zostaje na wartość "Nieprzesłane".
  - Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
  - Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
  - Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Twórca rejestracji transakcji może teraz zaktualizować rejestrację transakcji i przesłać ją ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu rejestracji transakcji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia (na stronie 564).

Odrzucanie rejestracji transakcji

Osoba zatwierdzająca może odrzucić rejestrację transakcji podczas jej przechodzenia przez łańcuch zatwierdzeń.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić rejestrację transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać "Odrzucone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

  Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" podejmowane są następujące działania:

  - Status przesłania rejestracji zachowuje wartość "Przesłane".
  - Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
  - Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
  - Po skonfigurowaniu reguły procesu Workflow zostaje utworzone stosowne powiadomienie e-mail.

Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji

W trakcie procesu zatwierdzania rejestracji transakcji osoba zatwierdzająca może zażądać dodatkowych informacji wymaganych do zatwierdzenia lub odrzucenia rejestracji. W takich przypadkach osoba zatwierdzająca zwraca rejestrację właścicielowi i określa przyczynę zwrotu. Alternatywnie właściciel rejestracji może wycofać rejestrację w celu dostarczenia dodatkowych informacji.

Po zwróceniu lub wycofaniu rejestracji właściciel może ją zaktualizować. Po zaktualizowaniu rejestracji transakcji właściciel może ją ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Wycofane" lub "Nieprzesłane".

Jak przesłać ponownie rejestracje transakcji do zatwierdzenia

1. Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wprowadzić dodatkowe informacje.
2. Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status przesłania" wybrać status "Przesłane".

   Zmiana statusu przesłania na "Przesłane" powoduje rozpoczęcie procesu zatwierdzania. Proces zatwierdzania może rozpocząć każdy użytkownik mający dostęp do aktualizowania rejestracji transakcji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu w polu "Status przesłania" na "Przesłane" podejmowane są następujące działania:

   - Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
   - Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
   - Rozpoczyna się marszruta rejestracji. Pole "Osoba zatwierdzająca" danej rejestracji transakcji jest ustawiane przez proces Workflow na odpowiedniego użytkownika.

- Do zespołu zajmującego się rejestracją transakcji dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowanie rejestracji transakcji

Właściciel marki może anulować rejestracje transakcji, jeśli pole statusu zatwierdzenia ma ustawioną jedną z poniższych wartości:

- Oczekująca na zatwierdzenie
- Zatwierdzona

Anulowanie rejestracji transakcji nie jest możliwe, jeśli status zatwierdzenia ma inną wartość.

Jak anulować rejestrację transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać wartość "Anulowana". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

  Przy anulowaniu zatwierdzonej rejestracji transakcji powiązana możliwość jest aktualizowana w następujący sposób:

  - Pole wyboru "Zarejestrowana" nie jest zaznaczone.
  - Wartość z pola "Data wygaśnięcia rejestracji" zostaje usunięta.
  - Wartość z pola "Zarejestrowany partner" zostaje usunięta.

Kończenie okresu rejestracji transakcji

Okres rejestracji transakcji można zakończyć w dowolnym momencie, jeśli spełnione są oba następujące warunki:

- Pole "Status przesłania" w rekordzie rejestracji transakcji jest aktualnie ustawione na wartość "Przesłane".
- Pole "Status zatwierdzania" w rekordzie rejestracji transakcji jest aktualnie ustawione na wartość "Zatwierdzone".

Jak zakończyć okres rejestracji transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać wartość "Wygasła". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Wygasła" podejmowane są następujące działania:

- Pole wyboru "Zarejestrowana" w nagłówku możliwości nie jest zaznaczone.
- Wartość z pola "Data wygaśnięcia rejestracji" w nagłówku możliwości zostaje usunięta.
- Wartość z pola "Zarejestrowany partner" w nagłówku możliwości zostaje usunięta.

Aktualizowanie rejestracji transakcji

Przy pierwszej rejestracji transakcji użytkownikowi nie zawsze zostają udostępnione wszystkie informacje. Może on ponadto dodać do rejestracji informacje o produkcie dopiero po utworzeniu rejestracji transakcji. Można wówczas przeglądać i modyfikować rejestrację transakcji, do której użytkownik ma wgląd w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli rejestracja transakcji ma status "Nieprzesłane" lub "Wycofane", to użytkownik może edytować rejestrację lub dodawać bądź usuwać pozycje linii przychodu. Nie można dokonywać takich zmian, jeśli rejestracja transakcji ma inny status.

Jak zaktualizować rejestrację transakcji

1. Na stronie "Lista rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj".
2. Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" dokonać stosownych zmian w rejestracji transakcji, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie produktów z rejestracją transakcji

Przy rejestracji nowej możliwości użytkownik ma pewne wyobrażenie o rodzaju i ilości produktów, którymi potencjalny klient może być zainteresowany. Ważne jest, żeby zapisać te informacje o rejestracji transakcji, ponieważ wiele firm zwraca uwagę na produkty w czasie podejmowania decyzji o zatwierdzeniu rejestracji. Ponieważ rejestracja transakcji może być przekształcona w możliwość przed ostatecznym zatwierdzeniem, ważne jest, aby zapisać w transakcji informacje o linii produktów. W ten sposób informacje te mogą zostać skopiowane do możliwości w czasie przekształcania.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Przychody z produktu" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Należy utworzyć rejestrację transakcji i ustawić jej status na wartość "Nieprzesłane" lub "Wycofane". Po utworzeniu rejestracji, ale przed przesłaniem jej do zatwierdzenia, można dodać do niej linie produktów.

Jak powiązać produkty z rejestracjami transakcji

1. W sekcji "Przychody z produktu" na stronie "Rejestracja transakcji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Wprowadzić w polach nazwę, ilość i cenę produktu, który ma być powiązany z rejestracją transakcji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125).

Obliczanie wielkości transakcji

Rejestracja transakcji może nie być powiązana z żadną lub być powiązana z co najmniej jedną pozycją linii produktów. Każda pozycja linii produktów może być powiązana z wartością przychodu. Użytkownik może ustawić wielkość transakcji w nagłówku rejestracji transakcji tak, aby wartość stanowiła sumę wszystkich pozycji linii przychodu, przy użyciu odpowiedniego kursu walutowego.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Przychody z produktu" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak obliczyć wielkość transakcji

1. W sekcji "Przychody z produktu" na stronie "Rejestracja transakcji - szczegóły" nacisnąć przycisk "Aktualizuj wielkość transakcji".

   W aplikacji Oracle CRM On Demand przychód pobierany jest z każdej pozycji linii, a następnie przeliczany na walutę transakcji (określoną w nagłówku rejestracji). Do przeliczania brana jest pod uwagę data wymiany z pozycji linii. Jeśli w pozycji linii określono datę wymiany, do przeliczania wykorzystywany jest kurs wymiany obowiązujący w podanym dniu. Jeśli nie określono daty wymiany, waluty przeliczane są zgodnie z kursami obowiązującymi w dniu bieżącym.

   Przeliczony przychód z każdej pozycji linii jest dodawany do sumy bieżącej, a wynik jest umieszczany w polu "Wielkość transakcji" w nagłówku rejestracji.

2. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami

Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala na powiązanie istniejących rejestracji transakcji z istniejącymi możliwościami oraz na zmianę istniejących powiązań pomiędzy nimi. Rejestracja transakcji może być również powiązana z nieprawidłową możliwością.

Jak powiązać rejestrację transakcji z możliwością

1. Na stronie "Listy rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj" przy wybranej rejestracji transakcji.

2. W polu "Powiązana możliwość" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wyszukać i zaznaczyć możliwość, która ma być powiązana z rejestracją transakcji, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości

Jeżeli rola użytkownika jest odpowiednio skonfigurowana, użytkownik może tworzyć rekordy podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości lub scalać informacje dotyczące transakcji z istniejącymi rekordami poprzez

przekształcenie rekordu transakcji. W zależności od ustawień firmowych rekord nowej możliwości może obejmować informacje wpływające na obliczenia przychodu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Utworzyć rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem Tworzenie rejestracji transakcji (na stronie 563).
- Skonfigurować swoją rolę użytkownika i ustawienia profilu dostępu. Więcej informacji o tych ustawieniach znajduje się pod hasłem "Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji (na stronie 572).

Jak przekształcić rejestrację transakcji w podmiot, osobę kontaktową lub możliwość

1. Wybrać rejestrację transakcji do przekształcenia w sekcji "Wszystkie rejestracje transakcji" na stronie startowej "Rejestracja transakcji".

   Informacje o wybieraniu rejestracji transakcji są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów rejestracji transakcji nacisnąć przycisk "Przekształć w możliwość".

3. Na stronie przekształcania rejestracji transakcji wykonać jedną z następujących czynności:

   - Aby utworzyć rekordy nowego podmiotu i osoby kontaktowej dla tej rejestracji transakcji, należy wybrać opcje "Automatycznie utwórz nowy podmiot" i "Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową".

     W sekcji "Podmiot" w polu "Powiązany podmiot" dla rejestracji transakcji domyślnie pojawia się nazwa powiązanej firmy. W sekcji "Osoba kontaktowa" domyślnie pojawiają się imię i nazwisko dla rejestracji transakcji.

   - Aby utworzyć nową możliwość i połączyć ją z istniejącym podmiotem i osobą kontaktową, należy wybrać opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

     Jeżeli rekord rejestracji ma powiązany podmiot, podmiot ten pojawia się w polu "Powiązany podmiot". Jeżeli rekord rejestracji ma powiązaną osobę kontaktową, ta osoba kontaktowa pojawia się w polu "Powiązana osoba kontaktowa".

   - Aby powiązać rejestracje transakcji z innym podmiotem lub osobą kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pól "Powiązany podmiot" lub "Powiązana osoba kontaktowa" i wybrać inny podmiot i inną osobę kontaktową. Trzeba się upewnić, że w polach "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" pojawiają się poprawne nazwy i że wybrano opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

4. Aby przekształcić rejestrację transakcji w możliwość, należy wybrać opcję "Automatyczne tworzenie możliwości" i wypełnić pola.

   W polu "Nazwa możliwości" domyślnie pojawia się nazwa rejestracji transakcji. Do rekordu możliwości przenoszone są również dane z pól przychodu, daty zamknięcia, następnego kroku i opisu. Dane te można edytować na stronie służącej do przekształcania rejestracji transakcji. Rejestrację transakcji można także powiązać z istniejącą możliwością. W tym celu należy wykonać następujące czynności:

   a. Wybrać opcję "Użyj istniejącej możliwości"

b Wybrać odpowiednią możliwość, klikając na ikonie wyszukiwania obok pola "Powiązana możliwość".

5 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby przekształcić rejestrację transakcji.

"Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji

Aby można było przekształcać rejestracje transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości, użytkownik musi mieć odpowiednie ustawienia w swoich profilach dostępu i w swojej roli użytkownika. W tym temacie opisano wymagane ustawienia.

Ustawienia profilu dostępu na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji

Poziomy dostępu pozwalające użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji są wymienione w poniższych tabelach. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela.

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu dla typów rekordów, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji.

Typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt i edycja
Osoba kontaktowa	Odczyt i edycja
Rejestracja transakcji	Odczyt i edycja
Możliwość	Odczyt i edycja

Poniższa tabela przedstawia ustawienia poziomów dostępu w odniesieniu do typów rekordów informacji powiązanych, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Podmiot	Adresy	Odczyt, tworzenie i edycja
Osoba kontaktowa	Podmioty	Odczyt i tworzenie
	Adresy	Odczyt, tworzenie i edycja
Możliwość	Przychód	Odczyt i edycja
	Osoba kontaktowa	Odczyt i tworzenie

Ustawienia roli użytkownika na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji

Ustawienia roli, które pozwalają użytkownikowi na przekształcanie rejestracji transakcji, są następujące:

- Rola musi zawierać uprawnienie "Przekształcanie rejestracji transakcji".
- Dostęp do typu rekordu dla roli musi zawierać następujące ustawienia:
  - Pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Rejestracja transakcji" musi być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania rejestracji transakcji.
  - Aby możliwe było przekształcanie (tzn. tworzenie powiązań lub łączenie) rejestracji transakcji w istniejące możliwości, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Możliwość" musi być zaznaczone.
  - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe możliwości, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Możliwość" muszą być zaznaczone.
  - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w istniejące podmioty, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Podmiot" musi być zaznaczone.
  - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe podmioty, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Podmiot" muszą być zaznaczone.
  - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w istniejące osoby kontaktowe, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" musi być zaznaczone.
  - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe osoby kontaktowe, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" muszą być zaznaczone.

UWAGA: Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami znajduje się w publikacji *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Pola rejestracji transakcji

Strona "Edycja rejestracji transakcji" umożliwia dodawanie rejestracji transakcji lub aktualizowanie szczegółów istniejących rejestracji transakcji. Na stronie "Edycja rejestracji transakcji" jest wyświetlany pełny zestaw pól rejestracji transakcji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rejestracja transakcji — informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa rejestracji transakcji. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.

Pole	Opis
Typ	Typ rejestracji transakcji. Opcje obejmują typy "Standardowy" i "Niestandardowy".
Status przesłania	Status przesłania rejestracji transakcji. Opcje obejmują statusy "Nieprzesłane", "Przesłane" i "Wycofane".
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia rejestracji transakcji.
Wymagana cena specjalna	Wskazuje, czy dla rejestracji transakcji jest wymagana specjalna kalkulacja cen.
Powiązany namiar	Niepowtarzalny identyfikator namiaru, który doprowadził do rejestracji transakcji.
ID	Unikatowy identyfikator (ID) rejestracji transakcji
Partner główny	Podmiot partnerski, który odkrył rejestrację transakcji. Partner, który odkrył rejestrację transakcji, nie musi nadal być jej właścicielem.
Partner główny: Lokalizacja	Lokalizacja podmiotu partnerskiego będącego źródłem rejestracji transakcji.
Program partnerski	Program partnerski, do którego dołączona jest rejestracja transakcji.
Cel	Cel powiązany z rejestracją transakcji.
Wymagane wsparcie	Wskazuje, czy dla rejestracji transakcji jest wymagane wsparcie przedsprzedażne.
Informacje o możliwości	
Powiązana możliwość	Nazwa możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Nowa możliwość	Wskazuje, czy możliwość powiązana z rejestracją transakcji jest nowa.
Waluta	Waluta wybrana dla możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Wielkość transakcji	Wielkość transakcji w wybranej walucie.
Data zamknięcia	Data zamknięcia dla możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Zainteresowanie produktami	Obszar produktu, stanowiący przedmiot zainteresowania potencjalnego klienta.
Następny krok	Następny logiczny krok w procesie sprzedaży w odniesieniu do możliwości powiązanej z rejestracją transakcji.
Informacje o kliencie	
Powiązany klient	Nazwa organizacji klienta powiązanej z rejestracją transakcji.

Pole	Opis
Nowy klient	Wskazuje, czy rejestracja transakcji dotyczy nowej organizacji klienta.
Nazwa firmy	Nazwa organizacji klienta.
Kraj	Kraj, w którym znajduje się organizacja klienta.
Ulica	Ulica w adresie organizacji klienta.
Miasto	Miejscowość w adresie organizacji klienta.
Województwo	Województwo w adresie organizacji klienta.
Kod pocztowy	Kod pocztowy w adresie organizacji klienta.
Powiązana osoba kontaktowa	Nazwa powiązanej osoby kontaktowej.
Nowa osoba kontaktowa	Wskazuje, czy dana osoba kontaktowa jest nowa.
Pan/Pani	Wskazuje odpowiedni zwrot grzecznościowy.
Imię	Imię klienta.
Drugie imię	Drugie imię klienta.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej klienta.
Nazwa typu stanowiska	Stanowisko zawodowe osoby kontaktowej klienta.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej klienta.
Numer telefonu	Numer telefonu osoby kontaktowej klienta.
Telefon komórkowy	Numer telefonu komórkowego osoby kontaktowej klienta.
Faks	Numer faksu osoby kontaktowej klienta.
Informacje o zatwierdzeniu	
Status zatwierdzenia	Bieżący status zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Bieżąca osoba zatwierdzająca	Nazwisko kolejnej osoby, która musi zatwierdzić rejestrację transakcji.
Końcowa osoba zatwierdzająca	Nazwisko osoby, która przyznała rejestracji transakcji końcowe zatwierdzenie.
Data przesłania	Data przesłania rejestracji transakcji do zatwierdzenia.
Data zatwierdzenia	Data końcowego zatwierdzenie rejestracji transakcji.
Przyczyna odrzucenia	Przyczyna odrzucenia zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Opis	Dodatkowe informacje o programie rejestracji transakcji. Limit 250 znaków.

Pole	Opis
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu rejestracji transakcji. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Podmiot partnerski właściciela	Nazwa podmiotu partnerskiego będącego właścicielem rejestracji transakcji.
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który odkrył rejestrację transakcji. Partner, który odkrył rejestrację transakcji, nie musi być nadal jej właścicielem.
Opis	Wprowadzić wszystkie dodatkowe informacje na temat rejestracji transakcji.

Zlecenia MDF

Fundusze rozwoju rynku (MDF) pozwalają właścicielom marki na udostępnienie funduszy marketingowych partnerom w sposób uporządkowany. Dzięki temu partner może sprzedawać produkty właściciela marki na danym obszarze lub wprowadzać jego markę na rynek. *Zlecenie MDF* to zlecenie dotyczące funduszy, w którym partner zwraca się do właściciela marki o fundusze.

Partnerzy mogą żądać wstępnych zatwierdzeń zwrotów kosztów za działania marketingowe. W zleceniu MDF określa się szczegóły działania marketingowego i jego szacunkowy koszt, a następnie jest ono poddawane procesowi zatwierdzenia. Właściciel marki jest odpowiedzialny za dostarczenie zatwierdzonych funduszy związanych ze zleceniem MDF i może takie zlecenie zatwierdzić, odrzucić lub zwrócić.

Po zakończeniu działań marketingowych partnerzy mogą utworzyć roszczenia zwrotu wydanych pieniędzy, które zostały wcześniej wstępnie zatwierdzone przez właściciela marki. Roszczenia są tworzone w odniesieniu do adekwatnych zleceń MDF lub niezależne. Z jednym zleceniem MDF może być powiązane tylko jedno roszczenie. Po zatwierdzeniu roszczenia fundusz zostaje obciążony powiązanym zleceniem MDF.

Praca ze stroną startową "Zlecenia MDF"

Strona startowa "Zlecenie MDF" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami funduszy rozwoju marketingu (MDF).

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie MDF". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia MDF

Zlecenie MDF można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenie MDF". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola MDF.

Praca z listami zleceń MDF

W sekcji "Listy wniosków o fundusze marketingowe" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zleceń MDF.

Lista wniosków o fundusze marketingowe	Opis
Wszystkie wnioski o fundusze marketingowe	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Nie filtruje ona zleceń MDF.
Ostatnio utworzone zlecenia MDF	Filtruje wszystkie zlecenia MDF, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF	Filtruje wszystkie zlecenia MDF, posortowane według daty modyfikacji.
Moje wnioski o fundusze marketingowe	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel"
Moje ostatnio utworzone zlecenia MDF	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie oczekujące zlecenia MDF	Wszystkie zlecenia MDF ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone".
Moje oczekujące zlecenia MDF	Zlecenia MDF użytkownika ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone".

Lista wniosków o fundusze marketingowe	Opis
Moje zatwierdzone zlecenia MDF	Wszystkie zatwierdzone zlecenia MDF należące do użytkownika.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać. Nie można ich skasować ani edytować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF" są pokazywane należące do użytkownika zlecenia MDF, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie sekcji "Moje oczekujące zlecenia MDF"

W sekcji "Moje oczekujące zlecenia MDF" są pokazywane wszystkie należące do użytkownika zlecenia MDF ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone". Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenie MDF"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Zlecenia MDF" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy wniosków o fundusze marketingowe
- Wszystkie oczekujące zlecenia MDF
- Ostatnio utworzone zlecenia MDF
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF
- Moje oczekujące zlecenia MDF
- Moje zatwierdzone zlecenia MDF
- Moje ostatnio utworzone zlecenia MDF
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF
- Zlecenia MDF oczekujące na moje zatwierdzenie

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zlecenia MDF"

1. Na stronie startowej "Zlecenia MDF" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

2 Na stronie "Układ strony startowej wniosków o fundusze marketingowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami MDF

Zarządzać zleceniami MDF można za pośrednictwem następujących czynności:

- Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia (na stronie 579)
- Wycofywanie zleceń MDF (na stronie 580)
- Zwracanie zleceń MDF (na stronie 581)
- Odrzucanie zleceń MDF (na stronie 582)
- Zatwierdzanie zleceń MDF (na stronie 582)
- Anulowanie zleceń MDF (na stronie 583)
- Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF (na stronie 584)
- Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF (na stronie 584)
- Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF (na stronie 585)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

Wspólne dla wielu typów rekordów procedury dostępne są pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia

Partnerzy mogą żądać wstępnego zatwierdzenia w odniesieniu do finansowania działań marketingowych przez przesłanie zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF). W zleceniu MDF są zawarte szczegóły działania i szacowana kwota funduszy, które zostaną wydane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, trzeba utworzyć zlecenie MDF i regułę procesu Workflow, która będzie przypisywać odpowiedniego użytkownika jako osobę zatwierdzającą zlecenia MDF.

Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem Tworzenie reguł procesu Workflow.

Jak przesłać zlecenie MDF do zatwierdzenia

1. Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, które ma zostać przesłane.

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

   - Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
   - Wartość w polu "Data przesłania" automatycznie ustawiana jest na bieżącą datę i godzinę.
   - Rozpoczyna się marszruta zlecenia MDF. Wartość pola "Osoba zatwierdzająca" dotyczącego zlecenia MDF jest przez regułę procesu Workflow ustawiana na odpowiedniego użytkownika.
   - Do zespołu zajmującego się zleceniem MDF dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
   - Następuje wysłanie powiadomień e-mail przez regułę procesu Workflow.

Zlecenie MDF jest wyświetlane na liście rekordów oczekujących na wykonanie czynności przez osobę zatwierdzającą i otrzymuje status tylko do odczytu dla partnera (właściciela). Aktualizowanie zlecenia (na przykład zmiana żądanych kwot, powiązanego funduszu itd.) nie jest dozwolone. Partner może zmieniać przesłane zlecenie MDF tylko po jego pomyślnym wycofaniu.

Wycofywanie zleceń MDF

Po przesłaniu zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF), ale jeszcze przed jego zatwierdzeniem, można to zlecenie wycofać. Po pomyślnym wycofaniu zlecenia można je zaktualizować i ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesyłania ustawiony na "Przesłane", a status zatwierdzenia na "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać zlecenie MDF

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać wycofane.

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Wycofane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu przesłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest resetowany do wartości Null.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzy ona nowe zadanie, które ma śledzić daną czynność.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Użytkownik może teraz zaktualizować zlecenie MDF i przesłać je ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń znajduje się pod hasłem Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia (na stronie 579).

Zwracanie zleceń MDF

Gdy zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może zwrócić je do właściciela w celu wprowadzenia zmian lub dostarczenia dodatkowych informacji.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić zlecenie MDF

1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać zwrócone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zwrócone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia MDF zostaje ustawiony na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia wstępnego" zostaje usunięta data, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Właściciel zlecenia MDF może je zaktualizować i przesłać ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia (na stronie 579).

Odrzucanie zleceń MDF

Gdy zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić, jeśli żądana kwota dotycząca czynności marketingowej nie może zostać przyznana.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić zlecenie MDF

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać odrzucone.

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Odrzucone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

   - Status przesłania zlecenia MDF zachowuje wartość "Przesłane".
   - Z pola "Data zatwierdzenia wstępnego" zostaje usunięta data, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
   - Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
   - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucone zlecenie MDF staje się tylko do odczytu przez właściciela i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zatwierdzanie zleceń MDF

Osoba zatwierdzająca może wstępnie zatwierdzić zlecenie MDF i przydzielić fundusze na żądane działanie marketingowe. Aktualnie marszruta zatwierdzania dotycząca zleceń MDF jest procesem ręcznym i obejmuje tylko jeden poziom.

UWAGA: Wielopoziomowy proces zatwierdzania można uzyskać, gdy każda osoba zatwierdzająca w łańcuchu zatwierdzania ustawi w polu "Osoba zatwierdzająca" wartość wskazującą na kolejną osobę zatwierdzającą z łańcucha.

Przed rozpoczęciem. Aby można było zatwierdzić zlecenie MDF, jego status przesłania musi zostać ustawiony na wartość "Przesłane".

Jak zatwierdzić zlecenie MDF

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie MDF, które ma zostać zatwierdzone.

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wprowadzić kwotę w polu "Kwota wstępnie zatwierdzona".

4. Wybrać wartość "Zatwierdzone" w polu "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

   - Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy status przesłania ma wartość "Przesłane". Jeśli status przesłania ma inną wartość, weryfikacja zakończy się niepowodzeniem i wygenerowany zostanie odpowiedni komunikat o błędzie.
   - Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy kwota wstępnie zatwierdzona nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla bieżącej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie spowoduje ujemnego salda funduszu. Jeśli weryfikacja zakończy się niepowodzeniem, wygenerowany zostanie odpowiedni komunikat o błędzie.
   - Wartość w polu "Ostatnio zatwierdzone przez" jest zmieniana na bieżącego użytkownika. Wartość w polu "Bieżąca osoba zatwierdzająca" nie jest aktualizowana.
   - Data wstępnego zatwierdzenia jest zmieniana na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
   - Nowe zadanie dotyczące śledzenia działania zatwierdzania jest tworzone przez proces Workflow.
   - Odpowiednie powiadomienia e-mail są wysyłane przez proces Workflow.

Po zatwierdzeniu zlecenie MDF zostaje oznaczone jako tylko do odczytu i nie jest dozwolone dalsze jego aktualizowanie. Nie dotyczy to sytuacji przesłania powiązanego roszczenia lub wydłużenia daty wygaśnięcia.

Anulowanie zleceń MDF

Właściciel marki może w dowolnym momencie anulować zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF), jeśli jest ono nieważne.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Jak anulować zlecenie MDF

1. Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie, które ma być anulowane.

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Anulowane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Anulowane" podejmowane są następujące działania:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand zatwierdzone zostaje ustawienie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone".
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
- Odpowiednie powiadomienia e-mail są wysyłane przez proces Workflow.

Anulowane zlecenie MDF staje się obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Partnerzy tworzą roszczenia zwrotu wcześniej zatwierdzonych kwot, które zostały wydane na działania marketingowe. Roszczenia są tworzone w odniesieniu do określonego zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF), mogą też istnieć niezależnie.

Jak przesłać roszczenie dotyczące zlecenia MDF

1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, w odniesieniu do którego ma zostać przesłane roszczenie.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie edycji zlecenia MDF wprowadzić kwotę w polu "Łączna żądana kwota roszczenia".

4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu pola "Status roszczenia" na wartość "Roszczenie przesłane" podejmowane są następujące działania:

- Rozpoczyna się marszruta roszczenia dotyczącego zlecenia MDF.
- W zleceniu MDF wartość w polu "Osoba zatwierdzająca" ustawiana jest przez regułę procesu Workflow na odpowiedniego użytkownika.
- Jeśli osoba zatwierdzająca nie wchodzi w skład zespołu zajmującego się zleceniem MDF, jest ona do niego dodawana.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Gdy roszczenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Roszczenie MDF musi mieć status roszczenia "Roszczenie przesłane".

Jak odrzucić roszczenie dotyczące zlecenia MDF

1. Wybrać zlecenie MDF, dla którego ma zostać odrzucone roszczenie w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF".

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status roszczenia" opcję "Roszczenie odrzucone", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu roszczenia na "Roszczenie odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" zostaną wykonane następujące czynności: reguła procesu Workflow spowoduje wysłanie powiadomień w wiadomościach e-mail.

Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić roszczenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) i zaproponować partnerowi uznanie salda. Obecnie obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania roszczeń MDF.

Przed rozpoczęciem. Pole statusu przesłania roszczenia MDF musi być ustawione na wartość "Roszczenie przesłane".

Jak zatwierdzić roszczenie dotyczące zlecenia MDF

1. Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

   Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie edycji zlecenia MDF wprowadzić kwotę w polu "Łączna zatwierdzona kwota roszczeń".

4. W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

   - Aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje, czy łączna zatwierdzona kwota roszczeń nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla danej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie powoduje ujemnego salda funduszy. W przypadku niepowodzenia weryfikacji zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o błędzie.
   - Następuje ustawienie daty decyzji dotyczącej kwoty roszczenia na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Obciążenie funduszu powiązanego ze zleceniem MDF po zatwierdzeniu roszczenia.

Pola wniosków o fundusze marketingowe

Strona "Zlecenie MDF - edycja" umożliwia dodawanie zleceń dotyczących funduszu rozwoju rynku (MDF) lub aktualizację istniejącego zlecenia MDF. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" jest wyświetlony pełny zestaw pól zlecenia MDF.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie MDF — informacje kluczowe	
ID	Identyfikator (ID) zlecenia MDF.
Nazwa zlecenia	Unikatowa nazwa zlecenia MDF.
Główny podmiot partnerski	Firma partnerska wiodąca w procesie przesyłania zlecenia MDF.
Fundusz	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem MDF.
Status przesłania	Status przesłania, taki jak "Przesłane", "Nieprzesłane" lub "Wycofane".
Termin	Data, przed której upływem zlecenie MDF musi zostać zatwierdzone. Domyślnie jest ustawiona na datę dzisiejszą plus 7 dni.
Data wygaśnięcia	Data, po której upływie zlecenie MDF traci ważność.
Kampania	Nazwa kampanii, z którą powiązane jest zlecenie MDF.
Cel marketingowy	Przyczyna marketingowa zlecenia MDF.
Region	Obszar, dla którego zostaje wykonane zlecenie MDF.
Kategoria	Kategoria, do której należy zlecenie MDF.
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego, z którym powiązane jest zlecenie MDF.
Waluta wniosku o fundusze marketingowe	Żądana waluta dla zlecenia MDF.
Zlecenie MDF — informacje szczegółowe	

Pole	Opis
Data rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia działania marketingowego. W celu zmiany tej daty można użyć elementów sterujących kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina zakończenia działania marketingowego. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Wnioskowana kwota	Całkowita żądana kwota dla działania marketingowego.
Wstępnie zatwierdzona kwota	Całkowitą kwotę zatwierdzoną dla działania marketingowego wprowadza właściciel marki.
Status zatwierdzenia	Bieżący status zatwierdzenia zlecenia MDF.
Data zlecenia	Data i godzina utworzenia zlecenia MDF.
Data przesłania	Data i godzina przesłania zlecenia MDF.
Data zatwierdzenia wstępnego	Data i godzina wstępnego zatwierdzenia zlecenia MDF.
Osoba zatwierdzająca	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Ostatnio zatwierdzone przez	Nazwa poprzedniej osoby zatwierdzającej.
Kod przyczyny	Przyczyna, dla której działanie marketingowe nie zostało zatwierdzone. Wartości domyślne to "Powielenie", "Nieprawidłowa informacja", "Niewystarczająca informacja" i "Inne".
Informacje o roszczeniu	
Całkowita żądana kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia, żądana przez partnera w odniesieniu do działania marketingowego.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia, zatwierdzona przez właściciela marki w odniesieniu do działania marketingowego.
Status roszczenia	Bieżący status roszczenia.
Data decyzji dot. roszczenia	Data podjęcia decyzji dotyczącej roszczenia.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu wniosku o fundusze marketingowe. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").

Pole	Opis
	Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu MDF. Limit 250 znaków.
Podmiot partnerski właściciela	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa partnera, który zainicjował zlecenie MDF.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen obejmują zestaw procesów biznesowych, za pomocą których partnerzy zwracają się do właściciela marki o udzielenie rabatu na produkt. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen może być na przykład przesłane w odpowiedzi na transakcję konkurencyjną lub zniżkowy trend cen. Właściciel marki może przyznać niższe ceny i zaoferować uznanie salda partnerom, którzy już zakupili produkt. Specjalnie autoryzowana cena jest zazwyczaj ważna w odniesieniu do konkretnego (autoryzowanego) produktu, ilości, okresu i partnera lub klienta końcowego.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen obejmują dwa następujące etapy:

Zarządzanie zleceniem specjalnej kalkulacji cen. Partner lub właściciel marki, występując w imieniu partnera, tworzy zlecenie specjalnej kalkulacji cen dotyczące produktu i podaje szczegóły, takie jak powód żądania niższej ceny. Partner przesyła zlecenie do zatwierdzenia właścicielowi marki i po jego zatwierdzeniu sprzedaje produkty z magazynu po nowej, niższej cenie. Po sprzedaży partner może skorzystać z procesu roszczenia dotyczącego zlecenia specjalnej kalkulacji cen, aby zażądać różnicy miedzy oryginalnym kosztem zakupu a nowym kosztem autoryzowanym.

Zarządzanie roszczeniem dotyczącym specjalnej kalkulacji cen. Partner tworzy roszczenie dotyczące zatwierdzonych i otwartych zleceń specjalnej kalkulacji cen, aby otrzymać zwrot kosztów (uznanie) za stratę. Zwykle raporty dotyczące punktu sprzedaży są przesyłane po dokonaniu sprzedaży wraz z roszczeniami dotyczącymi specjalnej kalkulacji cen. Po zatwierdzeniu zlecenia właściciel marki oferuje partnerowi uznanie w wysokości równej różnicy między kosztem oryginalnym i nowym kosztem autoryzowanym.

Korzyści właścicieli marek i partnerów wynikające ze zleceń specjalnej kalkulacji cen są następujące:

- Właściciele marek mogą wspierać swoich partnerów w sytuacjach wymagających od nich konkurencyjności
- Partnerzy mogą kupować i magazynować produkty pochodzące od właścicieli marek, nawet jeśli w niedalekiej przyszłości przewidywany jest spadek cen

Praca ze stroną startową "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"

Strona startowa "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen (na stronie 604).

Praca z listami zleceń specjalnej kalkulacji cen

W sekcji "Listy zleceń specjalnej kalkulacji cen" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W następującej tabeli opisano listy standardowe zleceń specjalnej kalkulacji cen.

Lista zleceń specjalnej kalkulacji cen	Opis
Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Zlecenia specjalnej kalkulacji cen nie są na niej filtrowane.
Ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen, posortowane według daty modyfikacji.
Moje zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel".
Moje ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.

Lista zleceń specjalnej kalkulacji cen	Opis
Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" i statusem roszczenia "Przesłane roszczenie".
Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" i statusem roszczenia "Przesłane roszczenie".
Moje zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje należące do bieżącego użytkownika zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen oczekujące na moje zatwierdzenie	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Przesłane roszczenie", w przypadku których bieżący użytkownik jest następną osobą zatwierdzającą.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Te listy są dostępne tylko do wyświetlania, dlatego nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen" są wyświetlane należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie sekcji "Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

W sekcji "Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen" są wyświetlane należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Przesłane roszczenie". Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy zleceń specjalnej kalkulacji cen
- Wszystkie oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Zlecenia specjalnej kalkulacji cen oczekujące na moje zatwierdzenie
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępniać na stronie startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" użytkownika sekcje raportów, takie jak "Raport analityczny dotyczący zleceń specjalnej kalkulacji cen")

Jak dodać sekcje do strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

1. Na stronie startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Zarządzać zleceniami specjalnej kalkulacji cen można za pośrednictwem następujących czynności:

- Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen (na stronie 592)
- Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen (na stronie 593)
- Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia (na stronie 593)
- Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen (na stronie 594)
- Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen (na stronie 595)
- Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen (na stronie 596)
- Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen (na stronie 597)
- Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen (na stronie 598)
- Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń (na stronie 598)

- Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - odrzucanie roszczeń (zob. "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń" na stronie 599)
- Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń (na stronie 600)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Produkty można powiązać ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen, aby:

- Śledzić, które produkty należą do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
- Obliczać łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone (autoryzowane).

UWAGA: Aby obliczyć łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone, należy nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania zleceń".

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać produkt z zleceniem specjalnej kalkulacji cen

1. Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), z którym ma zostać powiązany produkt.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły zlecenia specjalnej kalkulacji cen" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

3 W polu "Produkt" wybrać produkt, który ma zostać dodany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

4 Na stronie "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - szczegóły" zaktualizować wymagane pola.

Informacje dotyczące pól można znaleźć pod hasłem Pola specjalnej kalkulacji cen produktu (zob. "Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen" na stronie 601).

5 Zapisać rekord.

Jak obliczyć łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone

1 Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), dla którego mają zostać obliczone łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - szczegóły" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen".

3 W sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania zleceń".

Czynność ta spowoduje obliczenie łącznych kwot żądanych i wstępnie zatwierdzonych oraz zaktualizowanie wartości pól "Łączna kwota wnioskowana" i "Łączna kwota autoryzowana" w zleceniu specjalnej kalkulacji cen.

Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Można powiązać zlecenie specjalnej kalkulacji cen z określonym programem partnerskim, do którego należy bieżący użytkownik.

Jak powiązać programy ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

1 Przejść do strony "Edycja zlecenia specjalnej kalkulacji cen".

2 Na liście "Program partnerski" wybrać program partnerski, który ma zostać dodany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia

Partner lub właściciel marki występujący w imieniu partnera tworzy zlecenie specjalnej kalkulacji cen w celu dokonania korekty ceny produktu i dostarcza szczegółów, takich jak uzasadnienie niższej ceny. Partner przesyła zlecenie specjalnej kalkulacji cen do właściciela marki w celu jego zatwierdzenia. Właściciel marki może wyrazić zgodę lub nie. Większość firm ma ściśle określone procedury obsługi takich zleceń do zatwierdzenia, które otrzymują od partnerów. Zazwyczaj co najmniej jedna z osób zatrudnionych przez właściciela marki ocenia zlecenie specjalnej kalkulacji cen pod względem różnych kryteriów i podejmuje ostateczną decyzję o zatwierdzeniu bądź braku zatwierdzenia tego zlecenia.

Przed rozpoczęciem. Na początku należy utworzyć zlecenie specjalnej kalkulacji cen. Więcej informacji o tworzeniu rekordów można znaleźć pod hasłem Tworzenie rekordów (na stronie 58). Należy utworzyć regułę procesu Workflow, która wyznaczy odpowiedniego użytkownika na osobę zatwierdzającą zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem Tworzenie reguł procesu Workflow.

Jak przesłać zlecenia specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia

1. Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), które ma być przesłane do zatwierdzenia.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Przesłane".

4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

   - Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
   - Data przesłania jest automatycznie ustawiana na bieżącą datę i godzinę.
   - Rozpoczyna się marszruta zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następuje ustawienie przez regułę procesu Workflow odpowiedniego użytkownika w polu "Osoba zatwierdzająca" zlecenia.
   - Osoba zatwierdzająca jest dodawana do zespołu zlecenia specjalnej kalkulacji cen, jeśli nie została jeszcze dodana.
   - Reguła procesu Workflow wysyła wymagane powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen pojawia się na liście rekordów oczekujących na wykonanie czynności przez osobę zatwierdzającą i otrzymuje status tylko do odczytu dla partnera (właściciela). Dalsze aktualizowanie zlecenia (na przykład dodawanie lub usuwanie produktów, zmiana żądanej ceny itp.) jest niedozwolone. Partner może zmieniać przesłane zlecenie specjalnej kalkulacji cen tylko po jego pomyślnym wycofaniu.

Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Można wycofać zlecenie specjalnej kalkulacji cen po przesłaniu go do zatwierdzenia, ale jeszcze przed jego zatwierdzeniem. Po pomyślnym wycofaniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen można je zaktualizować, a następnie ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania ustawiony na wartość "Przesłane", a status zatwierdzenia na wartość "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać zlecenia specjalnej kalkulacji cen

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać wycofane.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Wycofane" w polu "Status przesłania".

4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu przesłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

   - Status zatwierdzenia jest resetowany do statusu pustego.
   - Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
   - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Użytkownik może teraz zaktualizować zlecenie specjalnej kalkulacji cen i przesłać je ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń specjalnej kalkulacji cen znajduje się pod hasłem Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia (na stronie 593).

Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

W trakcie procesu zatwierdzania zlecenia specjalnej kalkulacji cen osoba zatwierdzająca może zwrócić zlecenie właścicielowi w celu wprowadzenia zmian. Osoba zatwierdzająca może dodać komentarz i zażądać dodatkowych informacji od właściciela zlecenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać zwrócone.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Zwrócone" w polu "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

   - Status przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji cen zostaje ustawiony na wartość "Nieprzesłane".

- Z pola "Data autoryzacji" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Rekord zadania zostaje utworzony przez regułę procesu Workflow w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Właściciel zlecenia specjalnej kalkulacji cen może je zaktualizować i przesłać ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń specjalnej kalkulacji cen znajduje się pod hasłem Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia (na stronie 593).

Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Gdy zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić, jeśli żądane rabaty nie mogą zostać przyznane.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

1. Na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać odrzucone.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać w polu "Status zatwierdzenia" wartość "Odrzucone".

4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

   - Status przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji zachowuje wartość "Przesłane".
   - Z pola "Data autoryzacji" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
   - Rekord zadania zostaje utworzony przez regułę procesu Workflow w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
   - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucone zlecenie specjalnej kalkulacji cen staje się obiektem tylko do odczytu przez właściciela i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

W zależności od procesów biznesowych obowiązujących w firmie, do zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen może być wymagany udział większej liczby osób. Ustalanie marszruty zatwierdzania to obecnie proces realizowany ręcznie i obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania. W celu przeniesienia zlecenia specjalnej kalkulacji cen na kolejny etap zatwierdzania należy ręcznie zmienić zawartość w polu bieżącej osoby zatwierdzającej.

Uwaga: Każda osoba zatwierdzająca na kolejnych etapach zatwierdzania aktualizuje pole "Osoba zatwierdzająca", dzięki czemu ma miejsce zatwierdzanie wielopoziomowe.

Przed rozpoczęciem. Przed zatwierdzeniem zlecenia specjalnej kalkulacji cen jego status przesłania należy ustawić na wartość "Przesłane".

Jak zatwierdzić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać zatwierdzone.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Zatwierdzone" w polu "Status zatwierdzenia".

4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

   - W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy wartość statusu przesłania ustawiona jest na "Wysłane". Jeśli status przesłania jest inny, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
   - W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy autoryzowana kwota całkowita nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla bieżącej osoby zatwierdzającej i czy wynikiem zatwierdzenia nie będzie ujemne saldo funduszy. Jeśli proces zatwierdzania zostanie przerwany, generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
   - W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy autoryzowana kwota całkowita jest równa sumie autoryzowanych kwot wszystkich produktów ze specjalną kalkulacją cen. Jeśli kwota ta nie jest równa, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
   - Wartość w polu "Ostatnio zatwierdzone przez" jest zmieniana na bieżącego użytkownika. Pole bieżącej osoby zatwierdzającej nie jest aktualizowane.
   - Data autoryzacji zmieniana jest na bieżącą datę w aplikacji Oracle CRM On Demand.
   - Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
   - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Po zatwierdzeniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen staje się ono obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone, z wyjątkiem przesłania powiązanego z nim roszczenia lub przesunięcia daty wygaśnięcia.

Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Właściciel marki może w dowolnym momencie anulować zlecenie specjalnej kalkulacji cen, jeśli jest ono nieważne.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Jak anulować zlecenie specjalnej kalkulacji cen

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie, które ma być anulowane.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać wartość "Anulowane", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Anulowane" podejmowane są następujące działania:

   - W aplikacji Oracle CRM On Demand zatwierdzone zostaje ustawienie wartości statusu zatwierdzenia na "Zatwierdzone".
   - Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
   - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowane zlecenie specjalnej kalkulacji cen staje się obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń

Partnerzy korzystają z procesu przesyłania roszczenia dotyczących zleceń specjalnej kalkulacji cen, aby domagać się różnicy między oryginalnym kosztem zakupu i nowym zatwierdzonym kosztem autoryzowanym na zleceniu specjalnej kalkulacji cen. Najczęściej co najmniej jeden pracownik właściciela marki ocenia roszczenie przy użyciu różnych kryteriów i podejmuje decyzję o jego zatwierdzeniu.

Jak przesłać roszczenia do zleceń specjalnej kalkulacji cen

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego będzie dotyczyć przesyłane roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie edycji zlecenia specjalnej kalkulacji cen wprowadzić kwotę w polu "Łączna wnioskowana kwota roszczenia".

4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości pola "Status roszczenia" na "Roszczenie przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Rozpoczyna się marszruta roszczenia dotyczącego zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następuje przydzielenie odpowiedniego użytkownika do pola "Osoba zatwierdzająca" zlecenia specjalnej kalkulacji cen przez regułę procesu Workflow.
- Do zespołu zajmującego się zleceniem specjalnej kalkulacji cen dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń

W czasie, gdy roszczenie dotyczące specjalnej kalkulacji cen jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Roszczenie dotyczące zlecenia specjalnej kalkulacji cen musi mieć status "Przesłane".

Jak odrzucić roszczenie dotyczące zlecenia specjalnej kalkulacji cen

1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego będzie dotyczyć odrzucone roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Roszczenie odrzucone" w polu "Status roszczenia".

4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu roszczenia na "Roszczenie odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" zostaną wykonane następujące czynności: reguła procesu Workflow spowoduje wysłanie powiadomień w wiadomościach e-mail.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń

Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić roszczenie specjalnej kalkulacji cen i zaproponować partnerowi uznanie salda. Obecnie obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania roszczeń specjalnej kalkulacji cen.

Przed rozpoczęciem. Pole statusu roszczenia specjalnej kalkulacji cen musi być ustawione na wartość "Roszczenie przesłane".

Jak zatwierdzić roszczenia dotyczące zleceń specjalnej kalkulacji cen

1. W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

   Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie edycji zlecenia specjalnej kalkulacji cen wprowadzić kwotę w polu "Łączna zatwierdzona kwota roszczenia".

4. W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Po zmianie pola statusu roszczenia na wartość "Roszczenie zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

   - Aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje, czy łączna zatwierdzona kwota roszczeń nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla danej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie powoduje powstania ujemnego salda funduszy. W przypadku niepowodzenia weryfikacji zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o błędzie.
   - Następuje zmiana daty decyzji dotyczącej kwoty roszczenia na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
   - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi

Produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi można zarządzać za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych (na stronie 601)
- Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen (na stronie 601)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)

- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych

Aby określić zlecony koszt (lub inne informacje) w przypadku danego produktu, można utworzyć produkt ze specjalną kalkulacją cen jako pozycję powiązaną zlecenia specjalnej kalkulacji cen. W aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć produkt ze specjalną kalkulacją cen jako pozycję powiązaną, wprowadzając informację w formularzu. Dostęp do tego formularza możliwy jest ze strony szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Przed utworzeniem produktów ze specjalną kalkulacją cen należy dodać obszar "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" jako pozycję powiązaną do strony "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - szczegóły". Więcej informacji o dodawaniu pozycji powiązanych znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Jak utworzyć produkty ze specjalną kalkulacją cen jako pozycje powiązane

1. Na stronie "Szczegóły zlecenia specjalnej kalkulacji cen" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. W polu "Nazwa produktu" wybrać produkt.
3. Zaktualizować w razie potrzeby pozostałe pola na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen produktu - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem Pola produktu ze specjalną kalkulacją cen (zob. "Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen" na stronie 601).

Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen

Strona "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja" umożliwia utworzenie nowego produktu ze specjalną kalkulacją cen. Na stronie "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja" jest wyświetlony pełny zestaw pól dostępnych w odniesieniu produktu ze specjalną kalkulacją cen.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól ze stron "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja".

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Produkt	Nazwa produktu, dla którego zlecona jest specjalna kalkulacja cen. Jeśli zlecenie specjalnej kalkulacji cen dotyczy możliwości, można wybrać wyłącznie produkty istniejące w odniesieniu do tej możliwości. W przeciwnym wypadku wyświetlone są wszystkie produkty.
Produkt: Kategoria produktu	Kategoria produktu przenoszona z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Ilość	Oczekiwana ilość produktów, które zostaną sprzedane w ramach zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Waluta	Waluta dotycząca produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Produkt: Nr katalogowy	Numer części przenoszony z definicją produktu. To pole jest polem tylko do odczytu.
Produkt: Typ	Typ produktu przenoszony z definicją produktu. To pole jest polem tylko do odczytu.
Produkt: Status	Status przenoszony z definicją produktu. To pole jest polem tylko do odczytu.
Sugerowana cena detaliczna producenta	Sugerowana przez producenta cena detaliczna (MSRP) w używanej walucie. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu. Jeśli w odniesieniu do zlecenia specjalnej kalkulacji cen zdefiniowano klienta końcowego i powiązano z nim cennik, podczas zapisu rekordu "Produkt ze specjalną kalkulacją cen" aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia pole "Sugerowana cena detaliczna producenta" na podstawie cennika. Pole cennika dot. zlecenia specjalnej kalkulacji cen jest automatycznie wypełniane wartością cennika dodaną do rekordu podmiotu lub klienta końcowego powiązanego z rekordem zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Powinny zostać spełnione również następujące warunki: ■ Typ cennika powiązanego z klientem to "Sugerowana cena detaliczna producenta" ■ Status cennika to "Opublikowany" ■ Produkt występuje w danym cenniku ■ Data rozpoczęcia zlecenia specjalnej kalkulacji cen mieści się między datami obowiązywania cennika (i pozycji linii cennika). Jeśli cena nie została powiązana z klientem końcowym, cennik w nagłówku "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" pozostanie pusty.
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen — informacje szczegółowe	

Pole	Opis
Koszt zakupu	Cena zapłacona pierwotnie za produkt przez partnera. Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole podczas zapisywania rekordu z cennika powiązanego z podmiotem partnerskim będącym właścicielem. Jeżeli koszt zakupu ma zostać wypełniony w rekordzie produktu ze specjalną kalkulacją cen, właściciel zlecenia specjalnej kalkulacji cen powinien być użytkownikiem partnera. Powinny zostać spełnione również następujące warunki: ■ Typ cennika powiązany z podmiotem partnerskim będącym właścicielem to "KOSZT DYST" ■ Status cennika to "Opublikowany" ■ Produkt występuje w danym cenniku ■ Data rozpoczęcia zlecenia specjalnej kalkulacji cen mieści się między datami obowiązywania cennika (i pozycji linii cennika). Pole "Koszt zakupu" można edytować i zmienić jego wartość domyślną.
Koszt wnioskowany	Obniżona cena, której partner zażądał w odniesieniu do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Wnioskowany koszt odsprzedaży	Cena odsprzedaży, za którą partner chce sprzedać produkt.
Koszt autoryzowany	Cena partnera, która została wynegocjowana dla zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu.
Sugerowana cena odsprzedaży	Cena odsprzedaży sugerowana przez właściciela marki. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu.
Wnioskowana kwota	Obliczenie żądanego rabatu. Kwota jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Wnioskowany procent rabatu	Obliczenie żądanej wartości procentowej rabatu. Wartość procentowa rabatu jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Autoryzowana kwota	Obliczenie zatwierdzonego rabatu. Zatwierdzony rabat jest obliczany przez aplikację Oracle CRM On Demand
Procent autoryzowanego rabatu	Obliczenie zatwierdzonej wartości procentowej rabatu. Zatwierdzona wartość procentowa rabatu jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Uzasadnienie specjalnej kalkulacji cen	
Nazwa konkurenta	Nazwa konkurenta dotycząca zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Produkt konkurenta	Nazwa produktu konkurenta.
Cena produktu konkurenta	Cena produktu konkurenta.
Partner konkurenta	Nazwa konkurującego partnera.
Inne informacje dotyczące	Wszelkie inne informacje dotyczące oferty produktów konkurencji,

Pole	Opis
konkurencji	uzasadnienie specjalnej ceny itp.
Informacje dodatkowe	
Opis	Dodatkowe informacje o pozycji listy. Limit 16 350 znaków.

Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Strona "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" umożliwia dodawanie zleceń specjalnej kalkulacji cen lub aktualizację istniejącego zlecenia. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" jest wyświetlany pełny zestaw pól zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand pod wieloma względami. Mogą na przykład zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie spec. kalkulacji cen — informacje kluczowe	
ID	Identyfikator zlecenia specjalnej kalkulacji cen (ID).
Nazwa zlecenia	Nazwa zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Główny podmiot partnerski	Nazwa firmy partnerskiej, która jest najbardziej zaangażowana w zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Status przesłania	Status przesłania, taki jak: "Nieprzesłane", "Przesłane" lub "Wycofane".
Termin	Termin, w którym zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi zostać zatwierdzone. Domyślnie w tym polu wyświetlana jest data o tydzień późniejsza od daty bieżącej.
Fundusz	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen.
Możliwość	Możliwość, z którą zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest powiązane.
Klient końcowy	Klient, którego dotyczy zlecenie specjalnej kalkulacji cen. Jeśli zlecenie jest powiązane z możliwością, można wybrać tylko podmiot możliwości.
Inicjujący podmiot partnerski	Partner, który zainicjował zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Rejestracja transakcji	Rejestracja transakcji, z którą zlecenie jest powiązane.

Pole	Opis
Program partnerski	Program partnerski, z którym zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest powiązane.
Waluta	Waluta, na którą przeliczana jest cena. Można wybrać inną walutę, aby przekształcić cenę na inną walutę, jeżeli administrator firmowy skonfigurował tę opcję.
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen — informacje szczegółowe	
Data rozpoczęcia	Data i godzina, o której zaczyna obowiązywać specjalna kalkulacja cen. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina, po której specjalna kalkulacja cen już nie obowiązuje. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Łączna kwota wnioskowana	Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje łączną kwotę wnioskowaną dla każdego produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Łączna kwota autoryzowana	Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje łączną kwotę autoryzowaną dla każdego produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Data zlecenia	Data i godzina utworzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data przesłania	Data i godzina przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data autoryzacji	Data i godzina zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Osoba zatwierdzająca	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Status zatwierdzenia	Aktualny status zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen, taki jak: "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Zwrócone", "Odrzucone", "Wygasłe" lub "Anulowane".
Ostatnio zatwierdzone przez	Nazwa użytkownika, który jako ostatni zatwierdził zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Kod przyczyny	Wskazuje przyczynę zwrócenia lub odrzucenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Informacje o roszczeniu	
Łączna wnioskowana kwota roszczeń	Łączna kwota roszczenia wnioskowana przez partnera.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia zatwierdzona przez właściciela marki.
Status roszczenia	Aktualny status roszczenia, taki jak: "W toku", "Roszczenie przesłane", "Roszczenie odrzucone" i "Roszczenie zatwierdzone".
Data decyzji dot. roszczenia	Data podjęcia decyzji w sprawie roszczenia.

Pole	Opis
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zaktualizowała rekord, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu specjalnej kalkulacji cen. Limit 250 znaków.
Podmiot partnerski właściciela	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.

Fundusze

Strona "Fundusze" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie funduszy.

Fundusz to najczęściej suma pieniędzy lub zestaw innych zasobów, które są odkładane w określonym celu. Fundusze mogą być funduszami rozwoju rynku, funduszami spółdzielczymi, funduszami promocji handlowej itd. Na stronie "Fundusze" można zarządzać zbiorem działań, które wymagają wstępnego zatwierdzenia i rozpatrzenia roszczeń do funduszy marketingowych.

Użytkownik tworzący rekord funduszu staje się właścicielem funduszu lub kierownikiem funduszu. Zazwyczaj właściciele funduszu mogą aktualizować lub kasować rekordy funduszu, dodawać innych użytkowników jako uczestników funduszu, tworzyć wpisy obciążenia i uznania oraz dodawać załączniki i uwagi do funduszu.

Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu użytkownika, ograniczając lub poszerzając prawa dostępu użytkownika do rekordów funduszy.

Uczestnicy funduszu mogą wyświetlić rekord funduszu, lecz nie mogą go edytować. Ponadto mogą przesyłać zlecenia zatwierdzeń wstępnych i roszczeń wobec funduszy, w których są wymienieni jako uczestnicy. Kierownicy funduszu mogą przeglądać i modyfikować wszystkie zlecenia dotyczące funduszy, których są właścicielami, mogą także zatwierdzać lub odrzucać te zlecenia.

UWAGA: Nie można edytować zleceń dotyczących funduszu, w których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Roszczenie zatwierdzone".

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o funduszach, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Fundusze"

Strona startowa "Fundusze" stanowi punkt wyjścia do zarządzania funduszami i zleceniami dotyczącymi funduszy.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Fundusze". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie funduszu lub zlecenia dotyczącego funduszu

Fundusz lub zlecenie dotyczące funduszu można utworzyć, naciskając przycisk "Fundusz" lub przycisk "Zlecenie dotyczące funduszu" w sekcji "Tworzenie" na stronie startowej "Fundusz". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola funduszu (na stronie 617).

Praca z listami funduszy lub listami zleceń dotyczących funduszu

W sekcjach "Listy funduszy" i "Listy zleceń dotyczących funduszu" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy funduszy, które są domyślnie dostępne.

Lista funduszy	Filtry
Wszystkie fundusze	Wszystkie fundusze posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Wszystkie aktywne fundusze	Wszystkie fundusze o statusie "Aktywny" posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Moje fundusze	Fundusze zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje aktywne fundusze	Fundusze o statusie "Aktywny" zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zleceń dotyczących funduszy, które są domyślnie dostępne.

Lista zleceń dot. funduszy	Filtry
Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Moje zlecenia dotyczące funduszy	Zlecenia dotyczące funduszy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane", których właścicielem jest bieżący użytkownik.
Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane".
Moje zatwierdzone zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępnie zatwierdzone", których właścicielem jest bieżący użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Przeglądanie oczekujących zleceń dotyczących funduszy

Aby przejrzeć swoje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy, należy przejść do sekcji "Moje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy", gdzie wyświetlane są następujące informacje: "Nazwa zlecenia dotyczącego funduszu", "Fundusz", "Zlecenia wstępnie zatwierdzone", "Przyznane", "Zatwierdzone", "Data zlecenia", "Termin" i "Status".

Należące do bieżącego użytkownika oczekujące zlecenia dotyczące funduszy to zlecenia o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane".

Aby rozwinąć listę ostatnio modyfikowanych funduszy, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Przeglądanie otwartych działań związanych ze zleceniami dotyczącymi funduszy

Aby przejrzeć otwarte działania związane ze zleceniami dotyczącymi funduszy, należy przejść do sekcji "Zlecenia dotyczące funduszy - Otwarte działania", w której wyświetlane są następujące informacje: "Termin", "Priorytet", "Działanie", "Temat" i "Zlecenie dotyczące funduszu".

Informacje te stanowi lista otwartych działań powiązanych ze zleceniami bieżącego użytkownika dotyczącymi funduszy. W polu "Priorytet" przedstawiany jest priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika lub jego kierownika, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

Aby rozwinąć listę ostatnio modyfikowanych zleceń dotyczących funduszy, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Fundusze"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Fundusze" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Fundusze" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Fundusze"

1. Na stronie startowej "Fundusze" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Fundusze" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy są zawarte w następujących tematach:

- Fundusze (na stronie 606)
- Zarządzanie funduszami (na stronie 610)
- Pola funduszu (na stronie 617)

Zarządzanie funduszami

Zarządzać funduszami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Dodawanie uczestników funduszy (na stronie 611)
- Dodawanie kredytów do funduszy (na stronie 611)
- Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy (na stronie 612)
- Przetwarzanie roszczeń (na stronie 615)
- Stosowanie obciążeń do funduszy (na stronie 617)
- Przeglądanie działań dotyczących funduszy (na stronie 617)

UWAGA: Funkcja funduszy nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Rekord funduszu może aktualizować użytkownik, który jest jego właścicielem. Użytkownik, który jest uczestnikiem funduszu, może tworzyć i aktualizować zlecenia dotyczące funduszy.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)
- Przystosowywanie śledzenia kontroli

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy i powiązanych z nimi działań są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Fundusze" (na stronie 607)
- Pola funduszu (na stronie 617)
- Raporty (na stronie 1011)

- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322)

Dodawanie uczestników funduszy

Użytkownik, który utworzył rekord funduszu, staje się jego domyślnym właścicielem. Następnie powinien dodać uczestników funduszu. Dodanie innego użytkownika jako uczestnika funduszu umożliwia tej osobie wyświetlanie rekordu funduszu i przesyłanie zleceń dotyczących tego funduszu.

Przed rozpoczęciem. Aby wyświetlać użytkowników na liście uprawnionych uczestników funduszu, należy najpierw skonfigurować ich jako aktywnych użytkowników Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Jak dodać uczestnika funduszu

1. Wybrać fundusz.

   Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów funduszy przejść do sekcji "Uczestnicy funduszy", po czym kliknąć na łączu "Dodaj uczestnika".

   UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Uczestnicy funduszu" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3. Na stronie dodawania uczestnika funduszu kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" i wybrać użytkownika.

   Lista użytkowników zawiera wszystkie osoby korzystające z Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

4. Zapisać rekord.

Dodawanie kredytów do funduszy

Aby udostępnić fundusze, proszę dodać uznanie do funduszu.

Jak dodać uznanie do funduszu

1. Wybrać fundusz.

   Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Uznania funduszu", a następnie kliknąć na łączu "Nowe".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Uznania funduszu" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3 Wprowadzić informacje zgodnie z opisem w poniższej tabeli, następnie zapisać rekord.

Pole	Opis
Fundusz	Domyślnie ustawiona nazwa bieżącego funduszu. (Tylko do wyświetlania).
Nazwa uznania	Nazwa rekordu uznania. W tym polu obowiązuje limit do 30 znaków. (Pole wymagane).
Kwota	Kwota uznania, o którą ubiega się użytkownik, na przykład 500 USD.
Opis	Opis uznania funduszu
Data wygaśnięcia	Data, po której uznanie nie będzie ważne (MM/DD/RRRR). Data podana jest w celach informacyjnych. Aby wybrać datę, należy kliknąć ikonę kalendarza.

Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy

Zamierzając korzystać z pewnej kwoty funduszu, należy utworzyć wniosek o fundusz i przesłać go do zarządzającego funduszem w celu zatwierdzenia. W celu umożliwienia śledzenia etapów zlecenia użytkownik i zarządzający funduszem aktualizują pole "Status".

Jak przesłać wniosek do wstępnego zatwierdzenia

1 Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów funduszy przejść do sekcji "Wnioski o fundusze", po czym nacisnąć przycisk "Nowe".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie do układu strony sekcji "Wnioski o fundusze". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3 Na stronie edycji wniosku o fundusz wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano pola wniosków o fundusze. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, tak że pola widziane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

Pole	Opis

Pole	Opis
Wniosek o fundusz - informacje kluczowe	
ID zlecenia*	Identyfikator zlecenia dotyczącego funduszu. Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje ID zlecenia. (Pole wymagane).
Nazwa zlecenia dotyczącego funduszu	Nazwa zlecenia dotyczącego funduszu. Limit 50 znaków. (Pole wymagane).
Typ	Typ funduszu. Pole można dostosowywać. (Pole wymagane). Dostępne są dwa typy funduszy: ■ **MDF (fundusze rozwoju rynku)**. Są to fundusze stosowane przez dział sprzedaży lub marketingu firmy w celu ułatwienia partnerowi odsprzedawcy lub dystrybutorowi sprzedaży lub promowania produktów firmy. ■ **SPA (autoryzacja specjalnej kalkulacji cen)**. Są to fundusze używane przez firmę w celu wspomagania występowania o specjalną kalkulację cen. Wnioski o specjalną kalkulację cen są przesyłane przez partnerów w celu uzyskania specjalnej ceny sprzedawanego produktu lub grupy produktów. Cena ta jest zazwyczaj ustalana na takim poziomie, aby partner był konkurencyjny na rynku lub uzyskiwał określoną marżę zysku.
Fundusz	Nazwa powiązanego funduszu. (Pole wymagane).
Status	Bieżący status zlecenia dotyczącego funduszu. Pole wymagane. (Pole wymagane). Dostępne są następujące opcje domyślne: "Roszczenie zatwierdzone", "Roszczenie odrzucone", "Roszczenie przesłane", "W toku", "Wstępne zatw. odrzucone", "Wstępne zatw. przesłane", "Wstępnie zatwierdzone". Uczestnicy funduszu mogą zmieniać status na "W toku", "Wstępne zatw. przesłane" lub "Roszczenie przesłane".
Termin	Data określająca, do kiedy użytkownik oczekuje zatwierdzenia zlecenia dotyczącego funduszu. (Pole wymagane).
Możliwość	Możliwość, z którą fundusz jest powiązany.
Podmiot możliwości	Podmiot, do którego należy powiązana możliwość.
Kampania	Służy do powiązania kampanii z funduszem.
Cel marketingowy	Opcje domyślne: Motywacja partnera, Wspólny marketing, Pozycjonowanie konkurencyjne, Wypuszczanie nowego produktu, Retencja klientów.
Region	Opcje domyślne: Afryka, Azja i Ocean Spokojny, Europa, Ameryka Łacińska, Bliski Wschód, Brak, Ameryka Północna, Europa Północna, Inne, Ameryka Południowa, Europa Południowa, Cały świat.
Kategoria	Opcje domyślne: Reklama, Obsługa marki, Zdarzenie dot. klienta, Poczta

Pole	Opis
	bezpośrednia, Pokaz, Zdarzenie dot. kierownictwa, Wspólna reklama, Inne, Promocja, Próbki, Seminarium, Uatrakcyjnianie, Pokaz handlowy, Szkolenie.
Program partnerski	Program partnerski, dla którego złożony został wniosek o fundusz.
Wniosek o fundusz - informacje szczegółowe	
Wnioskowane do zatwierdzenia	Kwota funduszy potrzebna do wykonania zadań.
Przyznane	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera kwotę przyznaną użytkownikowi na podstawie kwoty z pola "Wnioskowane do zatwierdzenia"
Kwota rozliczenia	Po ukończeniu zadania uczestnik podaje w tym polu kwotę wydaną na wykonanie zadania.
Zatwierdzone	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera kwotę zatwierdzoną na podstawie kwoty z pola "Kwota rozliczenia".
Data zlecenia	Domyślnie jest to data bieżąca.
Data zatwierdzenia wstępnego	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera datę zatwierdzenia (przez zarządzającego funduszem) kwoty wnioskowanej do zatwierdzenia.
Data decyzji dot. roszczenia	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera datę zatwierdzenia (przez zarządzającego funduszem) kwoty rozliczenia.
Data rozpoczęcia	Data początkowa okresu, dla którego właściciel marki zatwierdził wniosek o fundusz.
Data zakończenia	Data zakończenia okresu, dla którego właściciel marki zatwierdził wniosek o fundusz. Po tej dacie wniosek o fundusz traci ważność.
Waluta zlecenia dotyczącego funduszu	Waluta kwoty wnioskowanej z funduszu.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która dany rekord utworzyła lub zaktualizowała, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Wygenerowany przez system.

Pole	Opis
Podmiot właściciela	Jest to podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Opis	Limit 250 znaków.

1. Jako status wybrać "Wstępne zatw. przesłane"
2. Zapisać rekord.

   Rekord wniosku o fundusz pojawi się w sekcji "Oczekujące wnioski o fundusze" na stronie startowej "Fundusze" zarządzającego funduszami.

Jak wstępnie zatwierdzić wniosek o fundusz

1. Na stronie startowej "Fundusze" wybrać z sekcji "Oczekujące wnioski o fundusze" odpowiedni wniosek.
2. Na stronie szczegółów wniosku o fundusz, nacisnąć przycisk "Edytuj".
3. Na stronie edycji wniosku o fundusz, należy:
   a. W polu "Data zatwierdzenia wstępnego" wprowadzić właściwą datę.
   b. W polu "Przyznane" wprowadzić przyznaną kwotę.
   c. Zaktualizować pole "Status", zmieniając jego wartość na "Wstępnie zatwierdzone"
4. Zapisać rekord.

Przetwarzanie roszczeń

Jeśli zlecenie dotyczące funduszu zostało zatwierdzone przez jego kierownika a użytkownik ukończył zadanie, którego dotyczyło to zlecenie, użytkownik może przesłać roszczenie. Przesłane roszczenie kierownik funduszu może przejrzeć i zatwierdzić.

Jak przesłać roszczenie

1 Na stronie "Lista zleceń dotyczących funduszu" wybrać zlecenie, dla którego ma być przesłane roszczenie, lub wybrać wcześniej zatwierdzone zlecenie dotyczące funduszu (których lista dostępna jest w sekcji "Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy" na stronie startowej "Fundusze").

   Instrukcje dotyczące wybierania zleceń dotyczących funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego funduszu, nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie edycji zlecenia dotyczącego funduszu:

   a W polu "Kwota rozliczenia" wprowadzić kwotę roszczenia.

   b Wybrać wartość "Roszczenie przesłane" w polu "Status".

   c W polu "Termin" wprowadzić właściwą datę.

4 Zapisać rekord.

Jak zatwierdzić roszczenie

1 Wybrać zlecenie dotyczące funduszu (wymienione w sekcji oczekujących zleceń dotyczących funduszy na stronie startowej "Fundusze"), którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

   Instrukcje dotyczące wybierania zleceń dotyczących funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Przejrzeć kwotę roszczenia w polu "Kwota rozliczenia" na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego funduszy, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie edycji zlecenia dotyczącego funduszu:

   a W polu "Zatwierdzone" wprowadzić kwotę, która jest zatwierdzana.

   b W polu "Data decyzji dot. kwoty rozliczenia" wprowadzić datę.

   c Wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone" w polu "Status".

   UWAGA: Aby móc zatwierdzać fundusze, użytkownik musi w swoim rekordzie mieć ustawioną wystarczającą wartość limitu zatwierdzania funduszy. Jeśli ten limit jest niewystarczający, należy skontaktować się z administratorem firmy. Dodatkowo aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwoli użytkownikowi na zatwierdzenie zlecenia dotyczącego funduszu, którego rezultatem byłoby ujemne saldo funduszy, jeśli pole wyboru "Dozwolona wartość ujemna salda" na stronie "Szczegóły funduszu" nie jest zaznaczone.

4 Zapisać rekord.

   Po zatwierdzeniu roszczenie zostanie wyświetlone w sekcji "Obciążenia funduszu" rekordu funduszu.

   UWAGA: Po zatwierdzeniu roszczenia nie można już edytować zlecenia dotyczącego funduszu.

Stosowanie obciążeń do funduszy

Aby potrącić kwotę z funduszu, należy utworzyć rekord obciążenia.

Jak zastosować obciążenie funduszu

1 Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Obciążenia funduszu", a następnie kliknąć na łączu "Nowe" na pasku tytułu, aby utworzyć wpis obciążenia.

3 Na stronie edycji obciążenia funduszu wprowadzić wymagane informacje.

Nazwa zlecenia dot. funduszu może mieć maksymalnie 50 znaków.

Przeglądanie działań dotyczących funduszy

Użytkownik może przeglądać działania dotyczące funduszu w rekordach, którymi zarządza. Jeśli jest administratorem funduszy w swojej firmie, może przeglądać wszystkie fundusze firmy i zlecenia dotyczące funduszy. Umożliwia to monitorowanie i śledzenie działań dotyczących funduszy.

Jak przeglądać działania dotyczące funduszu

1 Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Śledzenie kontroli".

Na liście jest wymienione każde działanie dotyczące funduszu, w tym transakcje, daty i osoby uczestniczące.

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Śledzenie kontroli" do układu strony. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

Pola funduszu

Strona "Fundusz - edycja" umożliwia dodanie funduszu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego funduszu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla funduszu.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Fundusz - informacje kluczowe	
ID funduszu	Identyfikator funduszu. Wygenerowany przez system. (Pole wymagane).
Nazwa funduszu	Nazwa funduszu. Limit 50 znaków. (Pole wymagane).
Data rozpoczęcia Data zakończenia	Okres obowiązywania funduszu.
Status	Wartości domyślne to: Aktywne, Zamknięte, W toku lub Zawieszone.
Typ	Typ funduszu. Dostępne opcje to: ■ **MDF (fundusze rozwoju rynku).** Fundusze MDF są to finansowe fundusze przydzielane przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia — partnerowi, odsprzedawcy lub dystrybutorowi — sprzedaży produktów lub promowania marki producenta. ■ **SPA (autoryzacja specjalnej kalkulacji cen).** SPA umożliwia partnerom występowanie o specjalną cenę sprzedawanego produktu (lub grupy produktów).
Partner	Lista wyboru podmiotów, które mają zaznaczone pole wyboru "Partner".
Dozwolone saldo ujemne	Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że fundusz może mieć saldo ujemne. Jeśli na przykład saldo funduszu wynosi 500 USD, to możliwe jest zatwierdzenie wniosku o fundusz, opiewającego na kwotę 600 USD. Jeśli pole nie jest zaznaczone, to w razie próby zatwierdzenia tego samego wniosku o fundusz na kwotę 600 USD w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat wskazujący, że saldo ujemne jest niedozwolone. (Pole wymagane). To pole wyboru jest domyślnie zaznaczone.
Docelowa kwota	Łączna docelowa kwota funduszu. (Pole wymagane).
Uznania łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich uznań funduszu, tworzonych w sekcji "Uznania funduszu".
Obciążenia łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich obciążeń funduszu, tworzonych w sekcji "Obciążenia funduszu". Gdy tylko roszczenie z funduszu zostanie zatwierdzone, w sekcji "Obciążenia funduszu" jest automatycznie tworzony rekord obciążenia.
Saldo	Pole tylko do odczytu. Jego wartość jest wyliczana jako: (Uznania łącznie - Obciążenia łącznie).
Wstępnie zatwierdzone łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich wniosków o fundusze, zatwierdzonych dla danego funduszu. Gdy zarządzający funduszem zatwierdzi wniosek, w tym polu pojawi się wartość zlecenia.
Saldo po zatwierdzeniach wstępnych	Pole tylko do odczytu. Jego wartość jest wyliczana jako: (Uznania łącznie - Wstępnie zatwierdzone łącznie).

Pole	Opis
Waluta funduszu	Waluta funduszu, np. dolary amerykańskie lub euro. Aby wybrać walutę funduszu, należy skorzystać z ikony wyboru "Waluta".
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu funduszu. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Opis	Limit 250 znaków.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy są zawarte w następujących tematach:

- Fundusze (na stronie 606)
- Praca ze stroną startową "Fundusze" (na stronie 607)
- Zarządzanie funduszami (na stronie 610)

Kursy

Kurs jest złożonym programem edukacyjnym oferowanym w celu przekazania osobie indywidualnej określonego zestawu umiejętności. Wiele firm, w szczególności firmy zajmujące się produktami złożonymi lub usługami, wymaga od swoich partnerów i sprzedawców odpowiedniego przeszkolenia i znajomości sprzedawanych produktów lub usług. W ten sposób kursy stają się mechanizmem do rozpowszechniania wiedzy oraz informacji o produktach i usługach firmy. Zazwyczaj kursy dotyczą określonego produktu lub rodziny produktów. Czasami mogą jednak obejmować wiedzę i informację o ogólnych pojęciach lub zasadach. Kursy mogą być teoretyczne lub praktyczne (np. szkolenie praktyczne, laboratoryjne itd.), mogą także stanowić połączenie obu wspomnianych rodzajów.

W aplikacji Oracle CRM On Demand kurs można powiązać z określonym produktem lub zestawem produktów. Ponadto kurs można powiązać z jedną kategorią produktów, kilkoma kategoriami produktów lub żadną. W standardowej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand można również pobierać kilka podstawowych atrybutów kursu, takich jak czas trwania, opłata, daty rozpoczęcia i zakończenia, zależności od innych kursów itd.

Kursy mogą być oferowane przez firmę, zlecone do wykonania przez wyznaczonych dostawców usług szkoleniowych, możliwe jest także połączenie obu tych opcji. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zdefiniowanie listy dostawców niezależnych oferujących kursy i opublikowanie jej do przeglądania przez partnerów. Po opublikowaniu kursu pracownicy partnera mogą zapisywać osoby kontaktowe na kurs.

Praca ze stroną startową "Kursy"

Strona startowa "Kursy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kursami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Kursy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie kursu

Kurs można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane kursy". Więcej informacji o tworzeniu kursów znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola kursu (na stronie 626).

Praca z listami kursów

W sekcji "Listy kursów" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące kursów.

Lista kursów	Opis
Wszystkie kursy	Wszystkie kursy widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone kursy	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzony kurs jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane kursy	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowany kurs jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio wprowadzone kursy	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzony kurs jest wyświetlany na początku listy.
Wycofywane kursy	Wszystkie widoczne dla użytkownika kursy, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlany kurs, który zostanie wycofany jako pierwszy.

Lista kursów	Opis
Moje kursy	Wszystkie kursy, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone kursy	Wszystkie kursy utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane kursy	Wszystkie kursy zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kursów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane kursy" pokazywane są kursy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Kursy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Kursy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie kursy
- Ostatnio utworzone kursy
- Ostatnio zmodyfikowane kursy
- Ostatnio wprowadzone kursy
- Wycofywane kursy
- Moje kursy
- Moje ostatnio utworzone kursy
- Moje ostatnio zmodyfikowane kursy

Jak dodać sekcje do strony startowej "Kursy"?

1. Na stronie startowej "Kursy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

2 Na stronie "Układ strony startowej Kursy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kursami

Zarządzać kursami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami (na stronie 643)
- Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami (na stronie 623)
- Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami (na stronie 623)
- Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów (na stronie 624)
- Zapisywanie się na kurs (zob. "Zapisywanie się na kursy" na stronie 625)
- Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs (na stronie 625)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań kursów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Kursy można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli kurs jest właściwy jedynie w przypadku jednego produktu lub kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy kurs dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z kursem", "Kategorie produktów związane z kursem" lub "Rozwiązania związane z kursem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać kursy z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

1. W sekcji "Produkty związane z kursem", "Kategorie produktów związane z kursem" lub "Rozwiązania związane z kursem" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie "Edycja" określić produkt lub kategorię produktów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
3. Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać kurs z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy kurs jest powiązany z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami

Kurs zwykle kończy się co najmniej jednym egzaminem. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownikowi przyznawany jest certyfikat. Kurs można powiązać z egzaminami, certyfikacjami lub obiema tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z kursem" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać kursy z egzaminami i certyfikacjami?

1. W sekcji "Egzaminy związane z kursem" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie edycji określić odpowiedni egzamin lub odpowiednią certyfikację.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
4. Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania egzaminów lub certyfikatów.

Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami

W aplikacji Oracle CRM On Demand można powiązać kurs z innymi kursami. Kurs może stanowić warunek wstępny lub kontynuację innego kursu lub może zastępować inny kurs, który na przykład został wycofany.

Te dane są pobierane tylko w celach informacyjnych i mają ułatwić przedstawianie partnerom holistycznego widoku dostępnych kursów i zależności między nimi. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza

uwzględniania zależności między kursami określonych w tej sekcji przez osoby kontaktowe zapisujące się na kursy. Dlatego ukończenie kursu A może być na przykład zdefiniowane jako warunek wstępny zapisania się na kurs B; jednak spełnienie tego warunku wstępnego nie będzie wymuszane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Możliwe będzie zapisanie się na kurs B przez osobę kontaktową, która nie ukończyła kursu A.

UWAGA: Aby wykluczyć powiązanie kursu z samym sobą, pole "Kurs powiązany" nie może zawierać nazwy kursu widocznej na stronie nadrzędnej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Kursy powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję wyświetlanych informacji powiązanych.

Jak powiązać kurs z innym kursem?

1. Na stronie "Lista kursów" kliknąć nazwę kursu, który ma zostać powiązany z innym kursem.
2. W sekcji "Kursy powiązane" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
3. Na stronie "Edycja kursów powiązanych" wybrać powiązany kurs i typ powiązania. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów

Kursy nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność kursu przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem kursu.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z kursem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność kursów dla partnerów?

1. W sekcji "Zespół związany z kursem" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
2. Na stronie "Zespół związany z kursem - edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność kursu.

   UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zapisywanie się na kursy

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zapisania się na kurs w celu udoskonalenia swoich umiejętności w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zapisy na kurs" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zapisać się na kurs?

1. Na stronie "Lista kursów" kliknąć nazwę kursu, na który użytkownik ma zostać zapisany.
2. W sekcji "Zapisy na kurs" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Zapisz się".
3. Na stronie "Zapisy na kurs — edycja" wybrać kurs i kandydata do zapisania. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z zastrzeżeniem kilku ograniczeń aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia wielokrotne zapisywanie tej samej osoby kontaktowej na ten sam kurs. Kilkakrotne zapisywanie się danej osoby kontaktowej na ten sam kurs może mieć różne przyczyny, np. chęć ukończenia nieukończonego kursu, odświeżenia wiedzy itd. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala osobie kontaktowej zapisywać się wielokrotnie na ten sam kurs, o ile różnią się daty zapisów lub właściciel rekordu.

Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs

Rekord zapisu na kurs może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zapisu. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zapisy na kurs" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zapisu na kurs?

1. W sekcji "Zapisy na kurs" na stronie "Szczegóły kursu" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zapisu, który ma zostać zmodyfikowany.
2. Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zapisu są: "Zapisane", "Ukończone" i "Nieukończone". Listę można jednak dowolnie konfigurować i dostosowywać do wymagań biznesowych.

Pola kursu

Strona "Kurs — edycja" umożliwia dodanie kursu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego kursu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla kursu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące kursu można także edytować na stronach "Lista kursów" i "Szczegóły kursu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa kursu. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Pole wymagane.
Typ	Typ kursu, jaki ma być używany w odniesieniu do tego kursu.
Status	Status kursu, np. "Planowany" lub "Dostępny". Administrator może zmodyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym widoczny zbiór wartości może się różnić od wspomnianego w tym miejscu. Pole wymagane.
Dostępne od	Data wprowadzenia kursu. Pole to jest przydatne, jeśli użytkownik planuje wprowadzenie kursu w ciągu kilku najbliższych miesięcy, ale chce, aby społeczność partnerów dowiedziała się o nim wcześniej. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy kurs będzie wyświetlany na liście ostatnio wprowadzonych kursów na stronie startowej kursu.
ID kursu	Wewnętrzny identyfikator kursu. W obrębie firmy identyfikator ten jest zazwyczaj unikatowy; jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza unikatowości.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, na który ukierunkowany jest kurs. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy kurs dotyczy pojedynczej kategorii produktów. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Kategorie produktów związanych z kursem".
Główny produkt	Główny produkt, na który ukierunkowany jest kurs. Jeśli egzamin dotyczy więcej niż jednego produktu, do zdefiniowania listy produktów należy użyć pozycji powiązanej z produktem. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy kurs dotyczy pojedynczego produktu. Jeśli kurs dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji

Pole	Opis
	powiązanych "Produkty związane z kursem".
Dostępne do	Data określająca, od kiedy kurs nie będzie dostępny. Można użyć tego pola, aby poinformować społeczność partnerów, że kurs zostanie wkrótce wycofany. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy kurs jest wyświetlany na liście kursów wycofanych na stronie startowej kursu czy nie.
Sekcja szczegółów kursu	
Czas trwania (w godzinach)	Czas trwania kursu.
Długość kursu (w dniach)	Kalendarzowa długość kursu. Dłuższe kursy (zazwyczaj trwające dłużej niż 8 godzin) są zwykle prowadzone przez kilka dni.
Format	Wskazuje format przekazania kursu.
Nośnik	Określa środek przekazu kursu.
Unikatowy ID zewnętrzny	Unikatowy identyfikator kursu w systemie zewnętrznym. Identyfikator ten jest wymagany w przypadku importu danych z systemu zewnętrznego, gdy użytkownik musi wiedzieć, czy zbliżający się kurs został wcześniej zaimportowany.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje na temat kursu. Pole to jest przydatne, gdy informacje o kursie są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż aplikacja Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata za kurs	Opłata pobierana za uczestnictwo w kursie.
Opcje płatności	Metoda płatności za kurs, np. karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Dlatego jeśli dozwolonych ma być kilka metod płatności, należy określić je jako wartość na liście rozwijalnej. Na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Główna osoba do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Firma	Firma osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".

Pole	Opis
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu kursu. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Dodatkowe informacje o kursie. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola służące do zapisywania się na kurs

Strona "Zapis na kurs" umożliwia zapisywanie się na kursy. Służy do tego pełen zestaw pól dostępnych na tej stronie.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zapisy - informacje kluczowe	
Kurs	Nazwa kursu. Pole wymagane.
Cel	Cel zapisania się na kurs.
Data zapisu	Domyślna data systemowa w momencie tworzenia. Można ją zmodyfikować w trakcie tworzenia i później.
Status zapisu	Bieżący status zapisu na kurs. Według ustawień prekonfigurowanych domyślna wartość nadawana temu polu podczas tworzenia to "Zarejestrowano".
Kandydat	Imię i nazwisko kandydata, który weźmie udział w kursie. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Numer zapisu	Numery zapisu są zwykle niepowtarzalne, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymusza.
Data ukończenia	Data zakończenia przez kandydata udziału w kursie.
Partner odpowiedzialny za kurs	Firma partnerska, w której kandydat zapisuje się na kurs.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel zapisu na kurs.
Opis	Dodatkowe informacje o zapisie na kurs. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Egzaminy

Egzamin jest środkiem pomiaru kompetencji poszczególnych osób w zakresie określonej umiejętności lub zestawu umiejętności. Zazwyczaj egzaminy są przeprowadzane po ukończeniu przez daną osobę jakiegoś kursu. Kurs zwykle kończy się egzaminem lub serią egzaminów. Po zakończeniu kursu osoba musi zarejestrować się na egzamin i pojawić się na egzaminie lub serii egzaminów. Wiele firm uznaje, że kurs został ukończony pomyślnie tylko wtedy, gdy wszystkie egzaminy końcowe zostały zaliczone przynajmniej z najniższym wynikiem pozytywnym.

Podobnie jak w przypadku kursu, egzamin można powiązać z produktem lub grupą produktów, a także z kategorią produktów lub kilkoma kategoriami produktów. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia definiowanie egzaminu w taki sposób, aby dotyczył określonego produktu, zestawu produktów lub określonych kategorii produktów. Egzamin można również powiązać z co najmniej jednym kursem, tak aby ukończenie kursu wiązało się z przejściem do egzaminu.

Ze względu na to, że egzaminami zazwyczaj zarządzają autoryzowani dostawcy usług testowania, a nie sama firma, aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala definiować listę dostawców niezależnych dotyczących

określonego egzaminu. Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zarejestrowania na egzamin dowolnej osoby kontaktowej, do której użytkownik ma dostęp.

Praca ze stroną startową "Egzaminy"

Strona startowa "Egzaminy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania egzaminami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Egzaminy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie egzaminu

Egzamin można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane egzaminy". Więcej informacji o tworzeniu egzaminów znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola egzaminu (na stronie 636).

Praca z listami egzaminów

W sekcji "Listy egzaminów" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące egzaminów.

Lista egzaminów	Opis
Wszystkie egzaminy	Wszystkie egzaminy widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone egzaminy	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzony egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane egzaminy	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowany egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio wprowadzone egzaminy	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzony egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Wycofywane egzaminy	Wszystkie widoczne dla użytkownika egzaminy, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych

Lista egzaminów	Opis
	90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlany egzamin, który zostanie wycofany jako pierwszy.
Moje egzaminy	Wszystkie egzaminy, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone egzaminy	Wszystkie egzaminy utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane egzaminy	Wszystkie egzaminy zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych egzaminów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane egzaminy" pokazywane są egzaminy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Egzaminy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Egzaminy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie egzaminy
- Ostatnio utworzone egzaminy
- Ostatnio zmodyfikowane egzaminy
- Ostatnio wprowadzone egzaminy
- Wycofywane egzaminy
- Moje egzaminy
- Moje ostatnio utworzone egzaminy
- Moje ostatnio zmodyfikowane egzaminy

Jak dodać sekcje do strony startowej "Egzaminy"?

1. Na stronie startowej "Egzaminy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Egzaminy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie egzaminami

Zarządzać egzaminami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami (na stronie 632)
- Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami (na stronie 633)
- Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami (na stronie 634)
- Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów (na stronie 634)
- Rejestrowanie się na egzaminy (na stronie 635)
- Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin (na stronie 635)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Egzaminy można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli egzamin jest właściwy jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria

produktu". W przypadku gdy egzamin dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności opisane poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z egzaminem", "Kategorie produktów związane z egzaminem" lub "Rozwiązania związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać egzaminy z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

1. W sekcji "Produkty związane z egzaminem", "Kategorie produktów związane z egzaminem" lub "Rozwiązania związane z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie "Edycja" określić produkt lub kategorię produktów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
3. Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Wykonać powyższe czynności, aby powiązać egzamin z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy egzamin jest powiązany z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami

Egzamin lub seria egzaminów oznacza zazwyczaj pomyślne ukończenie kursu związanego z certyfikacją. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownik zalicza kurs lub jest mu przyznawany certyfikat. Egzamin można powiązać z kursami, certyfikacjami lub obiema tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z kursem" lub "Egzaminy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać egzaminy z kursami i certyfikacjami?

1. W sekcji "Egzaminy związane z kursem" lub "Egzaminy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie edycji określić odpowiedni kurs lub odpowiednią certyfikację.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
4. Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania kursów lub certyfikatów.

Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami

W aplikacji Oracle CRM On Demand można powiązać egzamin z innymi egzaminami. Egzamin może stanowić warunek wstępny innego egzaminu, kolejny etap po zdaniu innego egzaminu lub może zastępować inny egzamin, który na przykład został wycofany.

Te dane są pobierane tylko w celach informacyjnych i mają ułatwić przedstawianie partnerom holistycznego widoku dostępnych egzaminów i zależności między nimi. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza uwzględniania określonych w tej sekcji zależności między egzaminami przez osoby kontaktowe zapisujące się na egzaminy. Dlatego zdanie egzaminu A może być na przykład zdefiniowane jako warunek wstępny zapisania się na egzamin B; jednak spełnienie tego warunku wstępnego nie będzie wymuszane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Możliwe będzie zapisanie się na egzamin B przez osobę kontaktową, która nie zdała egzaminu A lub nawet się na niego nie zapisała.

UWAGA: Aby wykluczyć powiązanie egzaminu z samym sobą, pole "Egzamin powiązany" nie może zawierać nazwy egzaminu widocznej na stronie nadrzędnej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję "Wyświetlane informacje powiązane".

Jak powiązać egzamin z innym egzaminem?

1. Na stronie "Lista egzaminów" kliknąć nazwę egzaminu, który ma zostać powiązany z innym egzaminem.
2. W sekcji "Egzaminy powiązane" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
3. Na stronie "Edycja egzaminów powiązanych" wybrać powiązany egzamin i typ powiązania.
4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów

Egzaminy nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność egzaminu przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem egzaminu.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność egzaminów dla partnerów?

1. W sekcji "Zespół związany z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
2. Na stronie "Zespół związany z egzaminem — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność egzaminu.

UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".

3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Rejestrowanie się na egzaminy

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zarejestrowania się na egzamin w celu udowodnienia swoich kompetencji w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zarejestrować się na egzamin?

1 Na stronie "Lista egzaminów" kliknąć nazwę egzaminu, na który użytkownik ma zostać zarejestrowany.

2 W sekcji "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Zarejestruj".

3 Na stronie "Rejestracja na egzamin — edycja" wybrać egzamin i kandydata do zarejestrowania.

4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z zastrzeżeniem kilku ograniczeń aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia wielokrotne rejestrowanie tej samej osoby kontaktowej na ten sam egzamin. Kilkakrotne rejestrowanie danej osoby kontaktowej na ten sam egzamin może mieć różne przyczyny, np. chęć poprawienia poprzednio uzyskanego wyniku, ponownego podejścia do niezaliczonego egzaminu lub odnowienia wygasłego wyniku. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala osobie kontaktowej rejestrować się wielokrotnie na ten sam egzamin, o ile różnią się daty egzaminów lub właściciel rekordu.

Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin

Rekord rejestracji na egzamin może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie rejestracji. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie

szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord rejestracji na egzamin?

1. W sekcji "Rejestracja na egzamin" na stronie "Szczegóły egzaminu" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu rejestracji, który ma zostać zmodyfikowany.
2. Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu rejestracji są "Zarejestrowane", "Zaliczone" i "Niezaliczone". Listę można jednak dowolnie konfigurować i dostosowywać do wymagań biznesowych.

Pola egzaminu

Strona "Egzamin — edycja" umożliwia dodanie egzaminu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego egzaminu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku egzaminu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące egzaminu można także edytować na stronach "Lista egzaminów" i "Szczegóły egzaminu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa egzaminu. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery, dlatego aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd. Pole wymagane.
Typ	Typ egzaminu, który ma być użyty w odniesieniu do tego egzaminu.
Status	Status egzaminu, np. "Planowany" lub "Dostępny". Administrator może zmodyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym widoczny zbiór wartości może się różnić od wspomnianego w tym miejscu. Pole wymagane.
Dostępne od	Data wprowadzenia egzaminu. Pole to jest przydatne, jeśli użytkownik planuje wprowadzenie egzaminu w ciągu kilku najbliższych miesięcy, ale chce, aby społeczność partnerów dowiedziała się o nim wcześniej. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy egzamin będzie wyświetlany na liście ostatnio

Pole	Opis
	wprowadzonych egzaminów na stronie startowej egzaminu.
ID egzaminu	Wewnętrzny identyfikator egzaminu. W obrębie firmy identyfikator ten jest zazwyczaj unikatowy; jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza unikatowości.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, na który ukierunkowany jest egzamin. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy egzamin dotyczy pojedynczej kategorii produktów. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Kategorie produktów związanych z egzaminem".
Główny produkt	Główny produkt, na który ukierunkowany jest egzamin. Jeśli egzamin dotyczy więcej niż jednego produktu, do zdefiniowania listy produktów należy użyć pozycji powiązanej z produktem. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy egzamin dotyczy pojedynczego produktu. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Produkty związane z egzaminem".
Dostępne do	Data określająca, od kiedy egzaminu nie będzie już w ofercie. Można użyć tego pola, aby poinformować społeczność partnerów, że egzamin będzie wkrótce wycofany. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy egzamin jest wyświetlany na liście egzaminów wycofanych na stronie startowej egzaminu.
Sekcja szczegółów egzaminu	
Liczba pytań	Całkowita liczba pytań na egzaminie.
Dozwolony czas (w minutach)	Całkowity czas, w minutach, przeznaczony na egzamin.
Maksymalny wynik	Maksymalny możliwy wynik, który można uzyskać na egzaminie.
Wynik pozytywny	Minimalny wynik, który trzeba uzyskać, aby zdać egzamin.
Ważność (w miesiącach)	Okres w (miesiącach), kiedy wynik egzaminu jest ważny.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje na temat egzaminu. Pole to jest przydatne, gdy informacje o egzaminie są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Format	Wskazuje format dostarczenia egzaminu.
Nośnik	Określa środek dostarczenia egzaminu.
Metoda oceny	Metoda oceny stosowana na egzaminie.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.

Pole	Opis
Opłata za egzamin	Opłata pobierana za wzięcie udziału w egzaminie.
Opcje płatności	Metoda płatności za egzamin, np. karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Dlatego jeśli dozwolonych ma być kilka metod płatności, należy określić je jako wartość na liście rozwijalnej. Na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Wybór głównej osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Firma	Firma osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu egzaminu. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez

Pole	Opis
	administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Dodatkowe informacje o egzaminie. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola zapisów na egzamin

Strona "Zapisy na egzamin" umożliwia zapisywanie się na egzamin. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych do zapisywania się na egzamin.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rejestracja - informacje kluczowe	
Egzamin	Nazwa egzaminu. Pole obowiązkowe.
Cel	Cel zapisania się na egzamin.
Data rejestracji	Domyślna data systemowa w momencie tworzenia. Można ją zmodyfikować w trakcie tworzenia i później.
Status rejestracji	Bieżący status rejestracji na egzamin.
Partner odpowiedzialny za egzamin	Firma partnerska zarządzająca egzaminem, na który zapisuje się kandydat.
Data wygaśnięcia wyniku	Data wygaśnięcia ważności wyniku lub stopnia.
Kandydat	Imię i nazwisko kandydata podchodzącego do egzaminu. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Numer rejestracji	Numery rejestracji są zwykle niepowtarzalne, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymusza.
Data ukończenia	Data wzięcia przez kandydata udziału w egzaminie.
Uzyskany wynik	Wynik uzyskany podczas egzaminu w postaci numerycznej.

Pole	Opis
Uzyskana ocena	Wynik uzyskany podczas egzaminu oznaczony literą.
Data egzaminu	Data udostępnienia egzaminu.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel zapisu na egzamin.
Opis	Dodatkowe informacje o zapisie na egzamin. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Certyfikacja

Certyfikacja jest dowodem kompetencji poszczególnych osób w zakresie określonego zestawu umiejętności. Podczas gdy egzamin mierzy kompetencję danej osoby, certyfikacja stanowi potwierdzenie, że ta osoba jest kompetentna. Certyfikacje są zazwyczaj przyznawane po zaliczeniu przez daną osobę co najmniej jednego egzaminu. W związku z tym certyfikacje można uznać za logiczne następstwo odbycia kursu i zaliczenia egzaminów.

Certyfikacje zwykle są przyznawane z określoną datą ważności. Oznacza to, że osoba mająca certyfikat może twierdzić, że jest certyfikowana wyłącznie przez dany okres, po którym jest zobowiązana do ponownego wystąpienia o certyfikację. Zwykle certyfikacja ma określoną datę ważności, ponieważ firma ją przyznająca oczekuje, że umiejętności lub technologia (w odniesieniu do których certyfikat został przyznany) będą ewoluować lub staną się przestarzałe.

W odróżnieniu od kursów i egzaminów, które mogą (ale nie muszą) być powiązane z produktami, certyfikacja jest prawie zawsze przyznawana w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie certyfikatu z kursami, egzaminami, produktami, kategoriami produktów oraz rozwiązaniami. Żadne ze wspomnianych powiązań nie jest obowiązkowe. Oznacza to, że certyfikację można powiązać z dowolną liczbą powyższych pozycji, zgodnie z potrzebami. W niektórych przypadkach można również zdefiniować certyfikację, która nie jest powiązana z żadnym kursem, egzaminem, produktem, żadną kategorią produktów ani żadnym rozwiązaniem.

Praca ze stroną startową "Certyfikacje"

Strona startowa "Certyfikacje" stanowi punkt wyjścia do zarządzania certyfikacjami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Certyfikacje". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie certyfikacji

Certyfikację można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje". Więcej informacji o tworzeniu certyfikacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola certyfikacji (na stronie 646).

Praca z listami certyfikacji

W sekcji "Listy certyfikacji" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące certyfikacji.

Lista certyfikacji	Opis
Wszystkie certyfikacje	Wszystkie certyfikacje widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone certyfikacje	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzona certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowana certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio wprowadzone certyfikacje	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzona certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Wycofywane certyfikacje	Wszystkie widoczne dla użytkownika certyfikacje, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlana certyfikacja, która zostanie wycofana jako pierwsza.
Moje certyfikacje	Wszystkie certyfikacje, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone certyfikacje	Wszystkie certyfikacje utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane certyfikacje	Wszystkie certyfikacje zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych certyfikacji

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje" pokazywane są certyfikacje, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Certyfikacje"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Certyfikacje" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie certyfikacje
- Ostatnio utworzone certyfikacje
- Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje
- Ostatnio wprowadzone certyfikacje
- Wycofywane certyfikacje
- Moje certyfikacje
- Moje ostatnio utworzone certyfikacje
- Moje ostatnio zmodyfikowane certyfikacje

Jak dodać sekcje do strony startowej "Certyfikacje"?

1. Na stronie startowej "Certyfikacje" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Certyfikacje" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie certyfikacjami

Zarządzać certyfikacjami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami (na stronie 643)
- Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami (na stronie 644)

- Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami (na stronie 644)
- Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów (na stronie 645)
- Zgłaszanie zlecenia certyfikacji (na stronie 645)
- Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji (na stronie 646)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Certyfikacje można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli certyfikacja jest właściwa jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy certyfikacja dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z certyfikacją", "Kategorie produktów związane z certyfikacją" lub "Rozwiązania związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikacje z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

1. W sekcji "Produkty związane z certyfikacją", "Kategorie produktów związane z certyfikacją" lub "Rozwiązania związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie "Edycja" określić produkt, kategorię produktów lub rozwiązanie i nacisnąć przycisk "Zapisz".
3. Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać certyfikację z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy certyfikacja jest powiązana z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami

Do uzyskania certyfikacji wymagane jest ukończenie kursu lub serii kursów. Kursy kończą się co najmniej jednym egzaminem. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownikowi przyznawany jest certyfikat. Certyfikację można powiązać z egzaminami, kursami lub obiema tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z certyfikacją" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikacje z egzaminami i kursami?

1. W sekcji "Egzaminy związane z certyfikacją" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie edycji określić odpowiedni egzamin lub kurs.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
4. Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania egzaminów lub kursów.

Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie certyfikacji z innymi certyfikacjami. Jedna certyfikacja może być warunkiem wstępnym drugiej certyfikacji, kontynuacją wybranej certyfikacji oraz zamiennikiem innej, potencjalnie wycofanej, certyfikacji.

Informacje te pobiera się wyłącznie w celach informacyjnych; mają one przede wszystkim ułatwiać przedstawianie partnerom pełnego widoku wszystkich dostępnych certyfikacji i ich wewnętrznych zależności. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza podczas przyznawania certyfikacji wymagań dotyczących relacji określonych w niniejszej sekcji. Na przykład posiadanie certyfikacji A może być warunkiem wstępnym do przyznania certyfikacji B. Ten warunek wstępny nie jest jednak wymuszany przez aplikację Oracle CRM On Demand i możliwe jest przyznanie certyfikacji B osobie kontaktowej niemającej certyfikacji A.

UWAGA: Aby certyfikacja nie została powiązana sama z sobą, wartość pola "Certyfikacje powiązane" nie może być taka sama jak w przypadku certyfikacji w rekordzie nadrzędnym.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Certyfikacje powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikację z inną certyfikacją?

1. Na stronie "Lista certyfikacji" kliknąć nazwę certyfikacji, która ma być powiązana z inną certyfikacją.
2. W sekcji "Certyfikacje powiązane" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
3. Na stronie "Certyfikacje powiązane — edycja" wybrać certyfikację powiązaną i typ relacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów

Certyfikacje nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność certyfikacji przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem certyfikacji.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność certyfikacji dla partnerów?

1. W sekcji "Zespół związany z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
2. Na stronie "Zespół związany z certyfikacją — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność certyfikacji.

   UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zgłaszanie zlecenia certyfikacji

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zgłoszenia zlecenia certyfikacji do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia certyfikacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zgłosić zlecenie certyfikacji

1. Na stronie "Lista certyfikacji" kliknąć nazwę certyfikacji, do której ma być zgłoszone zlecenie.
2. W sekcji "Zlecenia certyfikacji" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Zgłoś zlecenie certyfikacji".
3. Na stronie "Zlecenie certyfikacji — edycja" wybrać certyfikację i kandydata do certyfikacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Możliwe jest zgłoszenie wielu zleceń certyfikacji dla jednej osoby kontaktowej. Dzieje się tak, ponieważ w przypadku danej osoby kontaktowej może być wymagane zgłoszenie zlecenia tej samej certyfikacji więcej niż jeden raz ze względu na wygaśnięcie istniejącej certyfikacji lub odrzucenie poprzedniego zgłoszenia zlecenia. W związku z tym aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zgłoszenie wielu zleceń tej samej certyfikacji w przypadku tej samej osoby kontaktowej, o ile daty zgłoszenia zlecenia są inne.

Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji

Rekord zlecenia certyfikacji może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zlecenia. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia certyfikacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zlecenia certyfikacji

1. W sekcji "Zlecenia certyfikacji" na stronie "Szczegóły certyfikacji" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zlecenia, który ma zostać zmodyfikowany.
2. Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zlecenia są "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone". Listę można jednak dowolnie konfigurować, a administrator firmy może dostosować ją do wymagań biznesowych.

Pola certyfikacji

Strona "Certyfikacja — edycja" umożliwia dodanie certyfikacji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej certyfikacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku certyfikacji.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące certyfikacji można także edytować na stronach "Lista certyfikacji" i "Szczegóły certyfikacji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa certyfikacji. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Jest to pole wymagane.
Typ	Typ certyfikacji, który ma być użyty w przypadku danej certyfikacji.
Status	Status certyfikacji, np. "Planowana" lub "Dostępna". Administrator może modyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym dla użytkownika może być widoczny inny zbiór wartości niż wspomniany w tym miejscu. Jest to pole wymagane.
Dostępne od	Data określająca, od kiedy można zlecić certyfikację. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy certyfikacja jest wyświetlana na liście ostatnio wprowadzonych certyfikacji na stronie startowej certyfikacji.
ID certyfikacji	Wewnętrzny identyfikator certyfikacji. Zazwyczaj unikatowy, ale aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza niepowtarzalności.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, w przypadku której osoba kontaktowa będzie certyfikowana po zdobyciu uprawnień. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy certyfikacja odnosi się do pojedynczej kategorii produktu. Jeśli certyfikacja dotyczy jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą kategorii produktów związanych z certyfikacją.
Główny produkt	Nazwa głównego produktu, w przypadku którego firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu uprawnień. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy certyfikacja odnosi się do pojedynczego produktu. Jeśli certyfikacja dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą produktów związanych z certyfikacją.
Dostępne do	Data, po której certyfikacja nie będzie już dostępna w ofercie. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy certyfikacja jest wyświetlana na liście wycofanych certyfikacji na stronie startowej certyfikacji.
Sekcja "Certyfikacja — szczegóły"	
Ważność (w miesiącach)	Wyrażona w miesiącach długość okresu ważności certyfikacji, liczona od momentu przyznania jej osobie kontaktowej. Pole to jest dostępne wyłącznie w celach informacyjnych; w aplikacji Oracle CRM On Demand okres ważności przyznanej certyfikacji nie jest ustawiany automatycznie.

Pole	Opis
Odnawialne	Wskazuje, czy można odnowić certyfikację przyznaną osobie kontaktowej czy nie.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje dotyczące certyfikacji. Pole to jest przydatne, gdy informacje dotyczące certyfikacji są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata certyfikacyjna	Opłata pobierana za przyznanie certyfikacji.
Opcje płatności	Metody płatności za certyfikację, takie jak karta kredytowa lub czek. W polu tym można wybrać jedną wartość, ale możliwe jest dopuszczenie kilku metod płatności, np. "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa związana z certyfikacją.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Podmiot	Nazwa podmiotu związanego z osobą wybraną w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Telefon	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu certyfikacji. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie certyfikacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola zleceń certyfikacji

Strona "Zlecenie certyfikacji" umożliwia zgłoszenie zlecenia certyfikacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku zlecenia certyfikacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie certyfikacji - informacje kluczowe	
Certyfikacja	Nazwa zgłaszanego zlecenia certyfikacji. Pole wymagane.
Cel	Cel, jeśli istnieje, zgłoszenia zlecenia certyfikacji.
Data zlecenia	Data zgłoszenia zlecenia certyfikacji. Domyślnie używana jest bieżąca data systemowa w momencie utworzenia zlecenia, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia i po utworzeniu.
Numer certyfikacji	Numer certyfikacji jest zazwyczaj unikatowy. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza jednak jego unikatowości.
Odnawialne	Określa, czy przyznawana certyfikacja może być odnawiana.
Kandydat	Nazwa kandydata w zleceniu certyfikacji. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.

Pole	Opis
Data certyfikacji	Data przyznania certyfikacji kandydatowi.
Status certyfikacji	Bieżący status zlecenia certyfikacji.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia przyznanej certyfikacji.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel rekordu zlecenia certyfikacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie zlecenia certyfikacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Akredytacja

Akredytacja jest dowodem zdolności lub kompetencji firmy partnerskiej do sprzedaży czegoś lub zapewnienia możliwej do przyjęcia jakości usługi. Certyfikacje są przyznawane poszczególnym osobom, natomiast akredytacje są przyznawane firmom partnerskim. Akredytacja jest przyznawana firmie partnerskiej po spełnieniu kilku wymagań. Zazwyczaj jednym z wymagań jest posiadanie na liście płac wstępnie określonej minimalnej liczby pracowników z określonymi certyfikacjami. W związku z tym akredytacja jest w pewnym sensie zbiorem certyfikacji i następnym krokiem w logicznym przejściu od kursu do egzaminów, a następnie do certyfikacji.

Akredytacje można powiązać z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami. Mogą być również powiązane z innymi akredytacjami.

Praca ze stroną startową "Akredytacje"

Strona startowa "Akredytacje" stanowi punkt wyjścia do zarządzania akredytacjami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Akredytacje". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie akredytacji

Akredytację można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane akredytacje". Więcej informacji o tworzeniu akredytacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola akredytacji (na stronie 657).

Praca z listami akredytacji

W sekcji "Listy akredytacji" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące akredytacji.

Lista akredytacji	Opis
Wszystkie akredytacje	Wszystkie akredytacje widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone akredytacje	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzona akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane akredytacje	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowana akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio wprowadzone akredytacje	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzona akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Wycofywane akredytacje	Wszystkie widoczne dla użytkownika akredytacje, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlana akredytacja, która zostanie wycofana jako pierwsza.
Moje akredytacje	Wszystkie akredytacje, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone akredytacje	Wszystkie akredytacje utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane akredytacje	Wszystkie akredytacje zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy

standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych akredytacji

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane akredytacje" pokazywane są akredytacje, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Akredytacje"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Akredytacje" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie akredytacje
- Ostatnio utworzone akredytacje
- Ostatnio zmodyfikowane akredytacje
- Ostatnio wprowadzone akredytacje
- Wycofywane akredytacje
- Moje akredytacje
- Moje ostatnio utworzone akredytacje
- Moje ostatnio zmodyfikowane akredytacje

Jak dodać sekcje do strony startowej "Akredytacje"?

1. Na stronie startowej "Akredytacje" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Akredytacje" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie akredytacjami

Zarządzać akredytacjami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami (na stronie 653)
- Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami (na stronie 654)
- Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji (na stronie 654)
- Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów (na stronie 655)
- Zgłaszanie zlecenia akredytacji (na stronie 655)

- Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji (na stronie 656)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Akredytacje można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli akredytacja jest właściwa jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy akredytacja dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z akredytacją", "Kategorie produktów związane z akredytacją" lub "Rozwiązania związane z akredytacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać akredytacje z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

1. W sekcji "Produkty związane z akredytacją", "Kategorie produktów związane z akredytacją" lub "Rozwiązania związane z akredytacją" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
2. Na stronie "Edycja" określić produkt, kategorię produktów lub rozwiązanie i nacisnąć przycisk "Zapisz".
3. Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać akredytację z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy akredytacja jest powiązana z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie akredytacji z innymi akredytacjami. Jedna akredytacja może być warunkiem wstępnym drugiej akredytacji, kontynuacją wybranej akredytacji oraz zamiennikiem innej, prawdopodobnie wycofanej, akredytacji.

Informacje te pobiera się wyłącznie w celach informacyjnych; mają one przede wszystkim ułatwiać przedstawianie partnerom pełnego widoku wszystkich akredytacji oraz ich wewnętrznych zależności. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza podczas przyznawania akredytacji spełniania wymagań dotyczących relacji określonych w niniejszej sekcji. Na przykład posiadanie akredytacji A może być warunkiem wstępnym do przyznania akredytacji B. Ten warunek wstępny nie jest jednak wymuszany przez aplikację Oracle CRM On Demand i możliwe jest przyznanie akredytacji B firmie partnerskiej niemającej akredytacji A.

UWAGA: Aby akredytacja nie została powiązana sama z sobą, wartość pola "Akredytacje powiązane" nie może być taka sama jak w przypadku akredytacji w rekordzie nadrzędnym.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Akredytacje powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać akredytację z inną akredytacją?

1. Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, która ma być powiązana z inną akredytacją.
2. W sekcji "Akredytacje powiązane" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
3. Na stronie "Akredytacje powiązane — edycja" wybrać akredytację powiązaną i typ relacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji

Akredytacja to potwierdzenie zdolności firmy partnerskiej do dostarczenia produktu lub usługi. Przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand można ustawić wymagania dotyczące certyfikatów koniecznych do uzyskania akredytacji. Można na przykład jako warunek przyznania firmie partnerskiej akredytacji wprowadzić wymaganie posiadania przez 10% jej pracowników odpowiednich certyfikatów oraz wymóg zatrudniania przynajmniej dwóch takich pracowników. Oznacza to, że jeśli firma zatrudnia 40 pracowników technicznych, przynajmniej czterech z nich musi mieć odpowiednie certyfikaty. Jeśli w firmie zatrudnionych jest tylko 15 pracowników, odpowiednie certyfikaty musi mieć dwóch z nich.

Aplikacja Oracle CRM On Demand przy przyznawaniu akredytacji nie wymusza wymagań dotyczących certyfikacji określonych w tej sekcji. Dane te są pobierane tylko do celów informacyjnych, przede wszystkim z myślą o powiadamianiu partnerów o wymaganiach związanych z akredytacją.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Certyfikacja do celów akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję wyświetlanych informacji powiązanych.

Jak rejestrować wymagania związane z certyfikacją na potrzeby akredytacji?

1. Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, dla której mają zostać zarejestrowane wymagania związane z certyfikacją.
2. W sekcji "Certyfikacja do celów akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
3. Z listy wyboru "Certyfikacja" wybrać odpowiednią certyfikację.
4. W polu "Liczba certyfikacji" wpisać liczbę, jeśli ma być zdefiniowana minimalna liczba pracowników mających certyfikację.
5. W polu "Procent pracowników certyfikowanych" wpisać wielkość procentową, jeśli ma być zdefiniowany minimalny procent pracowników mających certyfikację. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów

Akredytacje nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność akredytacji przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem akredytacji.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z akredytacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak uwidocznić akredytacje dla partnerów?

1. W sekcji "Zespół związany z akredytacją" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
2. Na stronie "Zespół związany z akredytacją — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność akredytacji.

   UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zgłaszanie zlecenia akredytacji

Jeśli firma użytkownika spełnia wymagania do akredytacji, można zgłosić zlecenie akredytacji do firmy partnerskiej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zgłosić zlecenie akredytacji

1. Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, dla której ma być zgłoszone zlecenie.
2. W sekcji "Zlecenia akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Zgłoś zlecenie akredytacji".
3. Na stronie "Zlecenie akredytacji — edycja" wybrać akredytację i partnera. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Może być wymagane zgłoszenie zlecenia tej samej akredytacji więcej niż jeden raz w przypadku danej firmy partnerskiej, ponieważ istniejąca akredytacja wygasła lub poprzednie zgłoszenie zlecenia zostało odrzucone. W związku z tym aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zgłoszenie wielu zleceń tej samej akredytacji w przypadku tej samej firmy partnerskiej, o ile daty zgłoszenia zlecenia są inne.

Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji

Rekord zlecenia akredytacji może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zlecenia. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zlecenia akredytacji?

1. W sekcji "Zlecenia akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zlecenia, który ma zostać zmodyfikowany.
2. Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zlecenia są "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone". Listę można jednak dowolnie konfigurować, a administrator firmy może dostosować ją do wymagań biznesowych.

Pola akredytacji

Strona "Akredytacja — edycja" umożliwia dodanie akredytacji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej akredytacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku akredytacji.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące akredytacji można także edytować na stronach "Lista akredytacji" i "Szczegóły akredytacji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Administratorzy mogą nawet dodawać dodatkowe pola, które będą składać się na akredytację.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa akredytacji. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Pole wymagane.
Typ	Typ akredytacji, który ma być użyty w odniesieniu do tej akredytacji.
Status	Status akredytacji, np. "Planowana" lub "Dostępna". Administrator może modyfikować możliwe wartości pola statusu, w związku z czym dla użytkownika może być widoczny inny zbiór wartości niż wspomniany w tym miejscu. Pole to jest wymagane.
Dostępne od	Data określająca, od kiedy akredytacja jest dostępna. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy akredytacja jest wyświetlana na liście ostatnio wprowadzonych akredytacji na stronie startowej akredytacji.
ID akredytacji	Wewnętrzny identyfikator akredytacji. Zazwyczaj unikatowy, ale aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza niepowtarzalności.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, w przypadku której firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu akredytacji. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy akredytacja odnosi się do pojedynczej kategorii produktu. Jeśli akredytacja dotyczy jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą kategorii produktów związanych z akredytacją.
Główny produkt	Nazwa głównego produktu, w przypadku którego firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu akredytacji. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy akredytacja odnosi się do pojedynczego produktu. Jeśli akredytacja dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą produktów związanych z akredytacją.
Dostępne do	Data, po której akredytacja nie będzie już dostępna. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy akredytacja jest wyświetlana na liście wycofanych akredytacji na stronie startowej akredytacji.

Pole	Opis
Sekcja "Akredytacja - szczegóły"	
Ważność (w miesiącach)	Wyrażona w miesiącach długość okresu ważności akredytacji, liczona od momentu przyznania firmie partnerskiej.
Odnawialne	Wskazuje, czy można odnowić akredytację przyznaną firmie partnerskiej czy nie.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje dotyczące akredytacji. Pole to jest przydatne, gdy informacje dotyczące akredytacji są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata akredytacyjna	Opłata pobierana za przyznanie akredytacji.
Opcje płatności	Metody płatności za akredytację, takie jak karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Ale możliwe jest dopuszczenie kilku metod płatności, na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Wybór głównej osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Podmiot	Nazwa podmiotu związanego z osobą wybraną w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Nazwa firmy osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu akredytacji. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie akredytacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola zleceń akredytacji

Strona "Zlecenie akredytacji" umożliwia zgłoszenie zlecenia akredytacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla zlecenia akredytacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie certyfikacji - informacje kluczowe	
Akredytacja	Nazwa zgłaszanego zlecenia akredytacji. Pole wymagane.
Cel	Cel, jeśli istnieje, zgłoszenia zlecenia akredytacji.
Data zlecenia	Data zgłoszenia zlecenia akredytacji. Domyślnie używana jest bieżąca data systemowa w momencie utworzenia zlecenia, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia i po utworzeniu.
Numer akredytacji	Numer akredytacji jest zazwyczaj unikatowy. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza jednak jego unikatowości.

Pole	Opis
Odnawialne	Pole określa, czy przyznawana akredytacja może być odnawiana.
Partner	Nazwa firmy partnerskiej zgłaszającej zlecenie akredytacji. Pole wymagane.
Data akredytacji	Data przyznania akredytacji firmie partnerskiej.
Status akredytacji	Bieżący status zlecenia akredytacji.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia przyznanej akredytacji.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel rekordu zlecenia akredytacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie zlecenia akredytacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

9 Nauki biologiczne

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją różne typy rekordów przeznaczonych na informacje dotyczące nauk biologicznych i do zarządzania procesem sprzedaży produktów farmaceutycznych.

W aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition są dostępne następujące karty:

Zdarzenie. Strony te służą do zarządzania zdarzeniami, np. zdarzeniami edukacyjnymi, zdarzeniami dotyczącymi klientów, oraz ich zaproszonymi uczestnikami.

Licencja osoby kontaktowej. Strony te służą do rejestrowania szczegółów licencji lekarskiej na poziomie stanu (USA) lub innej jurysdykcji i sprawdzania poprawności podpisów próbek, które są przekazywane przez przedstawiciela handlowego.

Okres magazynowy. Strony te służą do organizowania kadry przedstawicieli handlowych w celu planowania i oceny miar (na przykład w celu wykonywania śródokresowych spisów kontrolnych, końcowych spisów kontrolnych i uzgodnień).

Transakcja dotycząca próbek. Strony te służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia różnych typów transakcji dotyczących próbek(transfery, potwierdzenia, korekty i wydatki lub transakcje przekazania próbek) i powiązanych z nimi pozycji transakcji.

Przydział. Strony te służą do przydzielania próbek do użytkowników końcowych i śledzenia ilości próbek produktów oraz okresu, w którym próbki produktów są dostępne do dystrybucji.

Partia próbek. Strony te służą do śledzenia numerów partii próbek produktów.

Oświadczenie dot. próbek. Strony te służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia oświadczeń dotyczących próbek produktów.

Plan komunikatów. Strony te służą do zarządzania planami komunikatów (prezentacji dostarczanych użytkownikom będącym sprzedawcami przy użyciu komputera lub tabletu).

Pozycja planu komunikatów. Strony te służą do określania pozycji, które tworzą plan komunikatów.

Relacja elementu planu komunikatów. Strony te służą do określania pozycji prezentacji, która zawiera opcjonalne informacje wspomagające podstawową pozycję planu komunikatów.

Zablokowany produkt. Strony te służą do określania, że pewne produkty są zablokowane dla niektórych osób kontaktowych.

Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ. Te strony umożliwiają tworzenie, aktualizację i kasowanie przydziałów powiązanych z pracownikami służby zdrowia.

Procesy nauk biologicznych

Za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition można wykonać następujące zadania:

Śledzenie zdarzeń

Istnieje możliwość planowania i śledzenia zdarzeń, np. zdarzenia edukacyjnego, przy użyciu stron "Zdarzenie". Zdarzenie może być proste, jak sesja obiadowo-szkoleniowa w biurze klienta, lub złożone, jak sesja seminariów lub spotkanie handlowe firmy na poziomie krajowym. Więcej informacji o planowaniu i śledzeniu zdarzeń znajduje się pod hasłem Zdarzenia (na stronie 665).

Planowanie biznesowe

Strony "Planowanie biznesowe" stanowią podstawę działań planowania biznesowego w branży farmaceutycznej. Można ustawić cele i zadania dla podmiotów, osób kontaktowych i produktów. Te cele i zadania można połączyć z długoterminowymi planami strategicznymi, krótkoterminowymi zadaniami, hierarchicznymi planami podmiotów, planami kluczowych liderów opinii lub planami marek. Więcej informacji o zarządzania planami biznesowymi znajduje się pod hasłem Planowanie biznesowe (na stronie 441).

Przechwytywanie szczegółów dotyczących osób kontaktowych i podmiotów oraz planowanie wizyt handlowych

Korzystając z sekcji poświęconych działaniom dotyczącym wizyt handlowych na stronach "Szczegóły osoby kontaktowej" i "Szczegóły podmiotu", można przechwycić i zapisać więcej szczegółowych informacji o wizytach handlowych. Te strony zawierają listę wizyt handlowych i przedstawiają historię wizyt osoby kontaktowej lub podmiotu. Więcej informacji o korzystaniu ze stron osób kontaktowych znajduje się pod hasłem Osoby kontaktowe (na stronie 333). Więcej informacji o korzystaniu ze stron podmiotów znajduje się pod hasłami Podmioty (na stronie 305) i Praca z listami działań (na stronie 228).

Planowanie wizyt handlowych

Przedstawiciele handlowi mogą prowadzić poprzedzające wizytę planowanie dla podmiotu, przeglądając powiązane relacje dotyczące osoby kontaktowej i podmiotu. Mogą również przeglądać najlepsze dla osoby kontaktowej czasy wizyt i ważną licencję lekarską osoby kontaktowej. To planowanie umożliwia przedstawicielom handlowym określenie następujących elementów:

- Produkty do objaśnienia
- Liczba próbek lub elementów promocyjnych do przekazania
- Osoba, której podpis należy uzyskać w celu zakończenia wizyty handlowej

Więcej informacji o tych zadaniach znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234), Śledzenie najlepszych czasów wizyt (zob. "Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów" na stronie 351), Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny (lekarza) (zob. "Licencje stanowe osoby kontaktowej" na stronie 673) i Planowanie wielu wizyt (na stronie 241).

Przechwytywanie informacji o kliencie w celu uzyskania zgodności z wytycznymi wynikających z przepisów

Można przechwycić następujące informacje na temat wizyt u klientów:

- Szczegóły produktów
- Próbki przekazane klientom

- Próbki wymagane przez klientów
- Pozycje promocyjne i edukacyjne przekazane klientom
- Przedyskutowane plany komunikatów
- Odpowiedzi na wiadomości
- Uzyskane podpisy klientów

Te informacje są zazwyczaj wymagane w celu uzyskania zgodności z przepisami Agencji ds. Żywności i Leków (FDA) lub podobnych agencji w innych krajach. Te informacje można zapisać na stronie "Lista działań dotyczących wizyty" rekordu zawierającego szczegóły osoby kontaktowej. Więcej informacji o stronach działań znajduje się w następujących tematach:

- Kalendarz i działania (na stronie 209)
- Praca z listami działań (na stronie 228)
- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234)

Zarządzanie próbkami

Administratorzy próbek mogą przeprowadzać procesy biznesowe, takie jak tworzenie okresów magazynowych, rekordów przydziałów i rekordów magazynu próbek dla przedstawicieli handlowych. Przedstawiciele handlowi mogą tworzyć raporty z kontroli magazynu zlecane przez administratora próbek i zamykać lub uzgadniać okresy magazynowe. Ponadto przedstawiciele handlowi mogą dostosowywać magazyny, dokonywać transferów próbek do wewnątrz i na zewnątrz i przekazywać próbki, tworząc w ten sposób transakcje dotyczące wydatku. Więcej informacji o tych zadaniach znajduje się pod hasłem Zarządzanie próbkami (na stronie 677).

Zarządzanie prezentacjami dla klientów

Organizacje handlowe i marketingowe mogą zarządzać zawartością swoich plików multimedialnych lub graficznych, tworzyć plany komunikacji i rozprowadzać te plany komunikacji wśród personelu działu sprzedaży bezpośredniej. Organizacje handlowe mogą następnie dostarczać dostosowane prezentacje klientom, przechwytując automatycznie miary dotyczące odpowiedzi klientów. Te miary są następnie przekazywane organizacji marketingowej do analizy. Należy użyć aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition z aplikacją klienta offline. Klient jest wymagany do tworzenia prezentacji dla nabywców i przechwytywania miar dotyczących odpowiedzi nabywców. Do zarządzania zawartością prezentacji należy użyć aplikacji Personalized Content Delivery (PCD), typu oprogramowania do prezentacji handlowych. Więcej informacji o aplikacji PCD znajduje się pod hasłem Dostarczanie spersonalizowanej zawartości (na stronie 780).

Zarządzanie analizami

Przedstawiciele handlowi, organizacja marketingowa, zespół zarządzający lub zespół administrujący w firmie farmaceutycznej może utworzyć w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers szczegółowy raport analityczny. Narzędzia "Historia wizyt", "Zdarzenia" i "PCD" zawierają składniki analityczne umożliwiające zarządzanie analizami w tych obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji o korzystaniu z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers znajduje się pod hasłami Pulpity (na stronie 1425) i Raporty (na stronie 1011).

Tworzenie zdarzeń integracji i reguł procesu Workflow

Zdarzenia integracji są obsługiwane w odniesieniu do następujących typów rekordów nauk biologicznych i typów rekordów powiązanych z naukami biologicznymi:

- Działanie
- Plan biznesowy
- Kampania
- Licencja osoby kontaktowej
- Zdarzenie
- Fundusz
- Zlecenie dotyczące funduszy
- Przydziały dla osoby kontaktowej - pracownika OZ
- Okres magazynowy
- Wniosek o Fundusze Marketingowe
- Plan komunikatów
- Cel
- Zamówienie
- Magazyn próbek
- Partia próbek
- Zlecenie dotyczące próbki
- Pozycja zlecenia dotyczącego próbki
- Transakcja dotycząca próbki
- Pozycja transakcji

Więcej informacji o zdarzeniach integracji i regułach procesu Workflow znajduje się pod hasłami Zdarzenia integracji - informacje i Tworzenie reguł procesu Workflow.

Dokonywanie ocen działań

Jeśli administrator firmy skonfigurował skrypty oceny działań, będzie można dokonać ocen zadań, umówionych spotkań, wizyt lub zaplanowanych wizyt związanych z podmiotem lub osobą kontaktową. Więcej informacji o ocenach znajduje się pod hasłami Konfigurowanie skryptów oceny i Korzystanie ze skryptów oceny działań (zob. "Użycie skryptów oceny działania" na stronie 258).

Dodawanie rejestrów do typów rekordów nauk biologicznych

Rejestry są obsługiwane w odniesieniu do następujących typów rekordów nauk biologicznych i typów rekordów powiązanych z naukami biologicznymi:

- Przydział

- Plan biznesowy
- Zdarzenie
- Przydziały dla osoby kontaktowej - pracownika OZ
- Raport z kontroli magazynowej
- Okres magazynowy
- Cele
- Partia próbek
- Transakcja dotycząca próbki

Można określić, który rejestr będzie domyślnie wyświetlany w selektorze rejestrów dla każdego typu rekordu. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Konfigurowanie domyślnych rejestrów użytkownika według typu rekordu. Więcej ogólnych informacji o rejestrach znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Zdarzenia

Strony zdarzeń służą do planowania i śledzenia zdarzeń, takich jak seminarium edukacyjne, sympozjum lub zdarzenie zorganizowane w dowód uznania dla klientów. Zdarzenie może być proste, jak sesja obiadowo-szkoleniowa w biurze klienta, lub złożone, jak sesja seminariów lub spotkanie handlowe na poziomie krajowym.

UWAGA: Chociaż typy rekordów "Zdarzenie" i powiązany z nim "Zaproszony" są oferowane w pakiecie Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, można poprosić, aby konfiguracja Oracle CRM On Demand Customer Care je zawierała, nawet jeśli dana firma nie korzysta z modułu Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia zdarzeń, karta zdarzeń może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zdarzenie"

Strona startowa "Zdarzenie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zdarzeniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zdarzenie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zdarzenia

Aby utworzyć zdarzenie, należy nacisnąć przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane zdarzenia". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola zdarzenia (na stronie 671).

Praca z listami zdarzeń

W sekcji "Listy zdarzeń" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zdarzeń.

Lista zdarzeń	Filtry
Wszystkie zdarzenia	Wszystkie zdarzenia posortowane alfabetycznie według nazwy zdarzenia
Wszystkie zdarzenia w tym miesiącu	Zdarzenia, których statusem jest "Aktywne", "W toku" lub "Planowane", a data rozpoczęcia wypada w bieżącym miesiącu.
Wszystkie bieżące zdarzenia	Zdarzenia spełniające oba poniższe warunki: ■ Status = "Aktywne", "W toku" lub "Planowane" ■ Data rozpoczęcia wypada w okresie rozpoczynającym się 30 dni przed datą dzisiejszą i kończącym się 60 dni po dacie dzisiejszej.
Ostatnio utworzone zdarzenia	Wszystkie zdarzenia, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane zdarzenia	Wszystkie zdarzenia, posortowane według daty modyfikacji
Moje zdarzenia	zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zdarzeń

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zdarzenia" widoczne są zdarzenia ostatnio modyfikowane przez użytkownika.

Wyświetlanie zadań związanych ze zdarzeniami

W sekcji "Zadania powiązane ze zdarzeniami" wyświetlane są zadania przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane najpierw według terminu, a następnie według priorytetu. Zawiera ona ponadto następujące informacje:

- **Termin.** Termin wykonania zadania ustawiony przez bieżącego użytkownika lub przez kierownika.
- **Symbol strzałki.** Priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika (lub przez kierownika bieżącego użytkownika), taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmieni wartości wyświetlane w polu "Priorytet" z wartości domyślnych (na przykład z domyślnej wartości *1-Wysoki* na wartość *Najwyższy*), aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetli strzałek w polu "Priorytet" w przypadku list zadań, chyba że administrator firmy użyje następujących wzorców: 1-*etykieta*, 2-*etykieta* lub 3-*etykieta*, gdzie *etykieta* to nazwa nadana priorytetowi zadania przez administratora firmy. W takim przypadku aplikacja Oracle CRM On Demand: wyświetli strzałkę w górę dla wartości 1-*etykieta*, nie wyświetli strzałki dla wartości 2-*etykieta* i wyświetli strzałkę w dół dla wartości 3-*etykieta*. Przy innych wartościach wyświetlania strzałki nie zostaną wyświetlone. Przykładowo, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetla strzałkę w górę dla wartości *1-Moja najwyższa*,ale nie wyświetla strzałki dla wartości *Moja najwyższa*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wyświetla strzałek dla żadnych wartości niestandardowych dodanych do listy wyboru pola "Priorytet" przez administratora firmy. Więcej informacji na temat zmiany wartości domyślnych na listach wyboru, takich jak w polu "Priorytet", można znaleźć pod hasłem Zmienianie wartości na listach wyboru.

- **Temat.** Tytuł zadania. Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć łącze.
- **Zdarzenie.** Zdarzenie powiązane z zadaniem.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do strony startowej "Zdarzenie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zdarzenie" może on dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zadania powiązane ze zdarzeniami
- Ostatnio utworzone zdarzenia
- Ostatnio zmodyfikowane zdarzenia
- Moje ostatnio utworzone zdarzenia
- Moje ostatnio zmodyfikowane zdarzenia
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zdarzenie" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zdarzenie"

1. Na stronie startowej "Zdarzenie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Zdarzenie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Powiązane informacje dotyczące zdarzeń można znaleźć w następujących tematach:

- Zdarzenia (na stronie 665)

- Zarządzanie zdarzeniami (na stronie 668)
- Pola zdarzenia (na stronie 671)

Zarządzanie zdarzeniami

Informacje o zarządzaniu zdarzeniami i zaproszonymi osobami można znaleźć pod hasłem:

- Śledzenie zaproszonych na zdarzenia (na stronie 669)
- Synchronizacja zdarzeń i umówionych spotkań - informacje (zob. "Informacje o synchronizacji zdarzeń i umówionych spotkań" na stronie 259)

UWAGA: Funkcja zdarzeń nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc być niedostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z rekordami (na stronie 52)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Powiązane informacje dotyczące zdarzeń można znaleźć w następujących tematach:

- Zdarzenia (na stronie 665)
- Pola zdarzenia (na stronie 671)
- Praca ze stroną startową "Zdarzenie" (na stronie 665)

Śledzenie zaproszonych na zdarzenia

Można wykonać następujące czynności dotyczące zaproszonych:

- Śledzenie zaproszonych na zdarzenie według ich podpisów, aby na przykład potwierdzić obecność osoby zaproszonej na pokazie handlowym i zapisać informacje zwrotne na temat zaproszenia na zdarzenie. Można opcjonalnie wyświetlić rekordy na temat namiaru, możliwości lub podmiotu jako pozycje informacji powiązanych dla danego zdarzenia.
- Dodawanie do zdarzenia nieograniczonej liczby zaproszonych. Natomiast maksymalna liczba zaproszonych osób, którą można dodać za jednym razem, wynosi 145. Oznacza to, że można dodać nieograniczoną liczbę zaproszonych, ale w grupach złożonych z maksymalnie 145 osób.
- Dodawanie jednego lub wielu zaproszonych do zdarzenia na stronie szczegółów zdarzenia. Oprócz tego na stronie szczegółów osoby kontaktowej można dodać pojedynczą osobę kontaktową jako osobę zaproszoną.

Jak śledzić zaproszonych na zdarzenie (z rekordu zdarzenia)

1. Wybrać rekord zdarzenia.

   Instrukcje dotyczące wybierania zdarzeń są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły zdarzenia" przewinąć do sekcji "Zaproszeni".

   UWAGA: Informacje na temat dodawania sekcji "Zaproszeni" do układu strony szczegółów znajdują się pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3. Na pasku tytułu "Zaproszeni" dodać zaproszonych, wykonując jedną z następujących czynności:
   - Nacisnąć przycisk "Nowe", aby dodać do zdarzenia tylko jedną zaproszoną osobę.
   - Nacisnąć przycisk "Dodaj", aby dodać do zdarzenia maksymalnie pięć zaproszonych osób za jednym razem.
   - Nacisnąć przycisk "Dodaj listę", aby dodać do zdarzenia więcej niż pięć zaproszonych osób za jednym razem.

   UWAGA: Jeśli rekord zdarzenia ma być używany w aplikacji Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, nie należy korzystać z przycisku "Dodaj listę" w celu dodawania zaproszonych osób, ponieważ funkcja śledzenia modyfikacji na potrzeby synchronizacji nie jest obsługiwana w przypadku tego typu rekordu. Zamiast niego należy użyć przycisków "Dodaj" lub "Nowe". Przyciski "Dodaj" i "Nowe" powodują otwarcie różnych stron danych zaproszonych osób, gdzie można zaktualizować pojedyncze rekordy zaproszonych lub maksymalnie pięć takich rekordów za jednym razem. Przycisk "Dodaj listę" powoduje otwarcie okna "Wyszukiwanie osoby kontaktowej", gdzie można wybrać więcej niż pięć osób kontaktowych do zaproszenia za jednym razem.

4. Po naciśnięciu przycisku "Nowe" lub "Dodaj" na stronie danych zaproszonych osób należy podać lub zaktualizować następujące informacje:

   a. W polu "Nazwisko osoby kontaktowej" kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać istniejącą osobę kontaktową, która zostanie dodana jako zaproszony. (Jest to pole wymagane.)

      Domyślną nazwą zdarzenia jest nazwa zdarzenia znajdująca się na stronie szczegółów zdarzenia.

b W polu "Status zaproszonego" wybrać wartość z listy rozwijanej. Domyślny status to "Oczekuje". (Jest to pole wymagane.)

c Podać wymagane informacje w polach "Szczegóły sesji" i "Komentarze".

d Zapisać rekord "Zaproszeni".

UWAGA: Przyciski "Nowe" i "Dodaj" na pasku tytułu "Zaproszeni" powodują otwarcie różnych stron danych osób zaproszonych, gdzie można zaktualizować pojedyncze rekordy zaproszonych lub wiele takich rekordów za jednym razem.

5 Jeśli użyto przycisku "Dodaj listę", w oknie wyszukiwania osób kontaktowych należy zaznaczyć wszystkie osoby, które mają być dodane jako zaproszeni, a następnie nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Jako filtrów podczas wyszukiwania można użyć rejestrów. Wyszukiwanie można przeprowadzić według nazwy podmiotu, typu osoby kontaktowej, nazwiska i imienia. Za pomocą przycisku "Nowe" można także dodawać nowe osoby kontaktowe z poziomu okna wyszukiwania. Jeśli konieczna jest aktualizacja domyślnych wartości w polach tworzonych rekordów osób zaproszonych, należy skorzystać z funkcji edycji miejscowej na stronie szczegółów zdarzenia lub dokonać edycji na stronie danych osób zaproszonych.

6 Na stronie "Szczegóły zdarzenia" zaktualizować pola według potrzeb.

Informacje na temat pól zdarzenia znajdują się pod hasłem Pola zdarzenia (na stronie 671).

7 Jeśli osoby zaproszone na zdarzenie mają obowiązek podania podpisów, aby na przykład potwierdzić swoją obecność, i jeśli administrator ustawił pole "Status podpisu" w ramach układu strony osoby zaproszonej, można sprawdzić status tego pola w każdym z rekordów osób zaproszonych.

Po uzyskaniu podpisu, aplikacja zewnętrzna, na przykład Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, potwierdza i ustawia pole "Status podpisu" za pośrednictwem usług internetowych. Po ustawieniu tego pola nie można wyczyścić go za pomocą interfejsu użytkownika aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby wyświetlić dodatkowe szczegóły podpisu, takie jak nazwa osoby kontaktowej lub data i godzina pobrania podpisu, należy wyświetlić rekord pozycji powiązanej z podpisem dla danego rekordu osoby kontaktowej powiązanej z osobą zaproszoną.

8 Jeśli administrator ustawił rekordy namiaru, możliwości lub podmiotu jako pozycje informacji powiązanych, można kliknąć opcję "Dodaj" w celu dodania podmiotów, namiarów lub możliwości, które są celami danego zdarzenia.

Można usunąć dowolne podmioty, namiary lub możliwości znajdujące się w sekcjach pozycji informacji powiązanych, według potrzeb, klikając łącze "Kasuj" w menu rozwijanym "Edycja".

UWAGA: Nie można tworzyć nowych podmiotów, namiarów ani możliwości sekcjach pozycji informacji powiązanych. Administrator może także ustawiać rekordy zdarzeń jako pozycje informacji powiązanych dla rekordów podmiotów, namiarów lub możliwości, aby można było wyświetlać wszystkie zdarzenia, w których bierze udział podmiot, namiar lub możliwość.

9 Zapisać rekord zdarzenia.

10 (Opcjonalnie) W przypadku wszystkich rekordów "Zdarzenie" można na stronie "Szczegóły - zaproszony" utworzyć nowy rekord "Zaproszony" w sposób następujący:

a W rekordzie "Zdarzenie" należy przejść do obszaru "Zaproszeni" i z listy rozwijanej rekordu "Zaproszony" wybrać pozycję "Widok".

b Na stronie "Zaproszony - szczegóły" należy nacisnąć przycisk "Nowy" i uzupełnić pola nowego rekordu "Zaproszony".

c Należy nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać nowy rekord "Zaproszony".

W aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi powrót na stronę "Szczegóły" dotyczącą pierwszego zaproszonego z listy w obszarze "Zaproszeni". Aby wyświetlić nowy utworzony rekord "Zaproszony", należy wrócić na stronę "Szczegóły zdarzenia". Nowo utworzony rekord "Zaproszony" jest wyświetlany na liście w obszarze "Zaproszeni".

Jak śledzić zaproszonych na zdarzenie (z rekordu osoby kontaktowej)

1 Wybrać rekord osoby kontaktowej.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Zdarzenie".

UWAGA: Informacje na temat dodawania sekcji "Zdarzenie" do układu strony szczegółów znajdują się pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3 Na pasku tytułu "Zdarzenie", kliknąć "Nowe", aby dodać pojedynczą osobę zaproszoną do zdarzenia.

Na stronie edycji zaproszonych domyślną nazwą osoby kontaktowej jest nazwa znajdująca się na stronie szczegółów osoby kontaktowej.

4 W polu "Status zaproszonego" wybrać wartość z listy rozwijanej. (Jest to pole wymagane.)

Domyślny status to "Oczekuje".

5 Za pomocą selektora wyszukiwania zdarzeń wybrać zdarzenie dla zaproszonego. (Jest to pole wymagane.)

6 Podać wymagane informacje w polach "Szczegóły sesji" i "Komentarze".

7 Zapisać rekord "Zaproszeni".

W aplikacji Oracle CRM On Demand osoba kontaktowa wymieniona jest jako zaproszony w sekcji "Zaproszeni" na stronie szczegółów zdarzenia, natomiast zdarzenie znajduje się w sekcji "Zdarzenie" na stronie szczegółów osoby kontaktowej.

Pola zdarzenia

Strona "Edycja zdarzenia" umożliwia dodanie zdarzenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zdarzenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do zdarzenia.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Szczegółowe informacje o zdarzeniu	
Nazwa	Nazwa zdarzenia. Limit 150 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Lokalizacja	Limit 100 znaków.
Data rozpoczęcia	Domyślnie bieżąca data i godzina. Domyślnie pole wymagane.
Data zakończenia	Domyślnie godzina później niż bieżąca data i godzina. Domyślnie pole wymagane.
Data potwierdzenia	Planowana data wysłania potwierdzenia o zdarzeniu do osób zaproszonych.
Status	Status zdarzenia. Wartości domyślne: Aktywne, Anulowane, Zakończone, W toku, Nieaktywne lub Planowane.
Typ	Typ zdarzenia. Limit 30 znaków. Wartości domyślne: CD-ROM - prezentacja, Konferencja, Pokaz w szpitalu, Klub prasowy, Nauka podczas lunchu, Spotkanie, Obchód, Seminarium, Sympozjum, Targi i Handel.
Budżet	Kwota budżetu w walucie podanej przez bieżącego użytkownika. (Domyślnie jest to waluta używana w systemie). Administrator ustawia walutę za pomocą pola "Waluta działania". Jeśli to pole ma być używane, administrator przedsiębiorstwa musi dodać je do układu strony "Zdarzenie". Informacje o dodawaniu pól do układów stron są dostępne pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.
Maksymalna liczba uczestników	Maksymalna liczba uczestników, którzy mogą brać udział w tym zdarzeniu.
Produkt	Produkt, który ma zostać uwypuklony podczas zdarzenia. Można wybrać produkt lub kategorię produktu, lecz nie oba te ustawienia. Aby dodać produkty, administrator firmy przechodzi do strony administrowania i wybiera "Zarządzanie zawartością".
Kategoria produktu	Kategoria produktu, która ma zostać uwypuklona podczas zdarzenia. Można wybrać produkt lub kategorię produktu, lecz nie oba te ustawienia. Aby dodać kategorie produktów, administrator firmy przechodzi do strony administrowania i wybiera "Zarządzanie zawartością".
Punkty CME	Liczba punktów CME (Continuing Medical Education) przypisanych do tego zdarzenia. **UWAGA:** Administrator może dostosować to pole, używając bardziej ogólnej nazwy, np. "Punkty CE" dla punktów za kontynuację edukacji (Continuing Education).
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
Właściciel	Właściciel rekordu zdarzenia. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Imię i nazwisko właściciela	Właściciel rekordu zdarzenia.
Cel zdarzenia	Limit 500 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Opis	Limit 250 znaków.
Szczegóły sesji	Szczegółowe informacje dotyczące sesji. Limit 500 znaków.
Imię i nazwisko właściciela	Właściciel rekordu zdarzenia.
Zmodyfikowano	Data ostatniej modyfikacji i użytkownik, który zmodyfikował zdarzenie.

Informacje pokrewne

Powiązane informacje dotyczące zdarzeń można znaleźć w następujących tematach:

- Zdarzenia (na stronie 665)
- Praca ze stroną startową "Zdarzenie" (na stronie 665)
- Zarządzanie zdarzeniami (na stronie 668)

Licencje stanowe osoby kontaktowej

Strona "Licencja stanowa osoby kontaktowej" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie licencji stanowych (USA) osoby kontaktowej.

Licencja stanowa osoby kontaktowej zawiera szczegóły licencji lekarskiej na poziomie stanu (USA) lub innej jurysdykcji. Służy ona do zatwierdzania podpisów pod próbkami przekazywanymi przez przedstawiciela handlowego (na przykład medycznego przedstawiciela handlowego) osobie kontaktowej (na przykład

lekarzowi). Lekarz ma wyłącznie jedną ważną licencję na jeden stan (USA) w danym okresie. Licencje zezwalające na praktykę lekarską są odnawialne. Jeśli wdrożenie odbywa się poza Stanami Zjednoczonymi, pole "Stan" nie jest wymagane.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej, karta "Licencja stanowa osoby kontaktowej" mogła zostać wyłączona z konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

Strona startowa "Licencja stanowa osoby kontaktowej" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie licencji stanowej osoby kontaktowej

Nową licencję stanową (USA) osoby kontaktowej można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola licencji stanowej osoby kontaktowej (na stronie 676).

Praca z listami licencji stanowych osób kontaktowych

W sekcji "Listy licencji stanowych osób kontaktowych" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla licencji stanowych (USA) osób kontaktowych.

Lista licencji stanowych osób kontaktowych	Filtry
Wszystkie licencje stanowe osób kontaktowych	Wszystkie licencje stanowe (USA) osób kontaktowych widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych	Wszystkie licencje stanowe (USA) osób kontaktowych mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych licencji stanowych osób kontaktowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych" są pokazywane licencje stanowe (USA) osób kontaktowych ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone licencje stanowe osób kontaktowych
- Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych
- Moje ostatnio utworzone licencje stanowe osób kontaktowych
- Moje ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

1. Na stronie startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Licencja stanowa osoby kontaktowej" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych

Szczegółowe procedury zarządzania licencjami na stan osoby kontaktowej zawierają następujące tematy:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o licencjach stanowych (USA) osób kontaktowych są zawarte w następujących tematach:

- Licencje stanowe osoby kontaktowej (na stronie 673)
- Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej" (zob. "Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"" na stronie 674)
- Pola licencji stanowej osoby kontaktowej (na stronie 676)

Pola licencji stanowej osoby kontaktowej

Strona "Licencja stanowa osoby kontaktowej - edycja" umożliwia dodanie licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

WSKAZÓWKA: Licencje stanowe (USA) osób kontaktowych można także edytować na stronach "Lista licencji stanowych osób kontaktowych" i "Szczegóły licencji stanowej osoby kontaktowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, na przykład mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa tego rekordu licencji stanowej (USA), zazwyczaj lekarz lub przedstawiciel firmy farmaceutycznej. Aby wybrać osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania. (Pole wymagane).
Numer licencji	Numer licencji osoby kontaktowej, na przykład "PS4231732". (Pole wymagane).
Województwo	Stan (USA) lub inna jurysdykcja powiązana z numerem licencji. Aby wybrać stan (na przykład *NJ* w przypadku New Jersey), należy użyć listy wyboru. **UWAGA:** Jeśli jurysdykcja nie dotyczy terytorium Stanów Zjednoczonych, pole to nie jest wymagane.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia licencji (DD/MM/RRRR), na przykład 31/10/2009. Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Status	Status licencji ("Aktywna" lub "Nieaktywna"). - **Aktywna.** Jeżeli licencja została zatwierdzona, w polu należy ustawić wartość

Pole	Opis
	"Aktywna". ■ **Nieaktywna.** Jeżeli licencja nie jest już wymagana, w polu należy ustawić wartość "Nieaktywna".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące licencji stanowych (USA) osób kontaktowych są zawarte w następujących tematach:

- Licencje stanowe osoby kontaktowej (na stronie 673)
- Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej" (zob. "Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"" na stronie 674)
- Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych (na stronie 675)
- Ustawianie ile razy osoba kontaktowa może być maksymalnie wybrana bez ważnej licencji

Zarządzanie próbkami

Większość głównych firm farmaceutycznych w ramach zwykłych działań związanych ze sprzedażą u klienta oferuje darmowe próbki pracownikom służby zdrowia. W Stanach Zjednoczonych dystrybucja próbek podlega regulacjom Agencji ds. Żywności i Leków (FDA) i musi być uzgadniana przynajmniej raz rocznie. W tym temacie opisano, w jaki sposób można zarządzać elektronicznym magazynem próbek i towarów promocyjnych i prowadzić go przy użyciu funkcji zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand. Administratorzy mogą konfigurować magazyn próbek, prowadzić go, a także monitorować dostawy, transfery, przyjęcia, rozbieżności, korekty i kontrole stanów magazynowych. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby śledzić elektroniczny magazyn zapasów próbek, zarządzać transfery próbek, potwierdzać przyjęcia transferów próbek oraz korygować salda magazynowe do celów uzgadniania.

Zarządzanie próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwala administratorom próbek i przedstawicielom handlowym mierzyć i monitorować przepływ próbek na wszystkich poziomach organizacji. Więcej informacji o różnicach między zadaniami wykonywanymi przez administratorów próbek i użytkowników znajduje się w poniższym temacie.

Scenariusz zarządzania próbkami

W tym temacie przedstawiono przykład obrazujący proces przeprowadzany przez administratora próbek i przedstawicieli handlowych (użytkowników), którzy przekazują próbki pracownikom służby zdrowia. Każda firma może realizować własny proces, zależnie od potrzeb biznesowych.

Firma farmaceutyczna planuje wprowadzenie na rynek nowych produktów. Administrator próbek, w celu skonfigurowania magazynu próbek, dodaje produkty do bazy danych, przypisuje numery partii, przydziela próbki przedstawicielom handlowym i dokonuje transferu próbek do kierowników i przedstawicieli handlowych w terenie. Przedstawiciele handlowi spotykają się następnie z lekarzami z obsługiwanych przez siebie obszarów i przekazują nowe próbki. Kierownictwo firmy wymaga, by po upływie miesiąca wszyscy

przedstawiciele handlowi uzgodnili stany posiadanych przez siebie próbek. Przedstawiają oni wtedy ostateczne rozliczenie każdego rekordu magazynu i rozpoczyna się nowy okres magazynowy. Przedstawiciel handlowy, przeprowadzając uzgadnianie, może następnie stwierdzić niezgodności w magazynie. Po dokonaniu niezbędnych korekt pomyślnie wykonuje uzgodnienie i oznacza magazyn jako zakończony i uzgodniony.

W tym scenariuszu administratorzy próbek są odpowiedzialni za magazyn próbek firmy i jego zgodność z wytycznymi i regulacjami prawnymi. Rola ta nakłada na nich odpowiedzialność za utworzenie głównego magazynu próbek i transfer próbek do wszystkich użytkowników. Użytkownicy po otrzymaniu przesyłki przesyłają dowód przyjęcia lub potwierdzenie stanu magazynu. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie wprowadza otrzymane próbki do wykazu stanu magazynowego.

W tym scenariuszu przedstawiciel handlowy, kierownik przedstawicieli handlowych oraz administrator próbek mogą monitorować rozbieżności między liczbą próbek wysłanych i odebranych.

Procedury administracyjne

Administratorzy próbek muszą mieć przypisane obowiązki administracyjne w module zarządzania próbkami aplikacji Oracle CRM On Demand, co pozwala im wykonywać następujące zadania:

- Definiowanie próbek jako produktów i dodawanie ich do bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji na temat konfigurowania produktów dla firmy znajduje się pod hasłem Zarządzanie zawartością.
- Jeśli organizacja do celu śledzenia próbek używa numerów partii, należy definiować numery partii i przypisywać je do produktów próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Partie próbek (na stronie 756).
- Konfiguracja magazynu próbek. Każdy rekord w magazynie próbek zawiera informacje dla przedstawicieli handlowych dotyczące produktu sklasyfikowanego jako przeznaczony do użycia w procesie przekazania próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Magazyn próbek (na stronie 691).
- Konfiguracja przydziałów i przydzielenie próbek przedstawicielom handlowym. Rekord przydziału określa przedział czasu, w którym produkty próbek są dostarczane przedstawicielom handlowym w celu rozprowadzenia ich w klinikach, szpitalach lub wśród lekarzy w trakcie wizyt związanych z przekazywaniem próbek. Rekord przydziału określa także ograniczenia powiązane z próbkami (na przykład maksymalną ilość, której przekazanie jest dozwolone podczas jednej wizyty). Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przydziały (na stronie 746).

  Jeśli w schemacie zarządzania próbkami danego użytkownika obsługiwane jest blokowanie produktu w odniesieniu do określonego pracownika ochrony zdrowia (OZ) lub ograniczanie ilości konkretnego produktu dostępnej dla pracownika ochrony zdrowia, więcej informacji na temat przydziałów można znaleźć pod hasłem Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników (OZ) (zob. "Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ" na stronie 751) lub Zablokowane produkty (na stronie 823).
- Konfiguracja okresu magazynowego, czyli zdefiniowanego okresu, w obrębie którego możliwe jest śledzenie ruchu próbek i pozycji promocyjnych. Administratorzy i przedstawiciele handlowi w trakcie trwania okresu magazynowego wykonują wszystkie spisy wstępne, śródokresowe spisy kontrolne, końcowe spisy kontrolne, a także tworzą raporty i uzgodnienia. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Okres magazynowy (na stronie 680).
- Transfer próbek do użytkowników w terenie. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 704).
- Monitorowanie działań związanych z próbkami. Monitorowane działania obejmują przekazywanie próbek, transfery próbek między pracownikami i centralą, sprawdzanie stanów magazynowych użytkowników oraz

korekty stanów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Monitorowanie działań dotyczących próbek (na stronie 736).

- Sprawdzanie podpisów elektronicznych. Podpisy elektroniczne są pobierane przez przedstawicieli handlowych i zapisywane w bazie danych Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o podpisach znajduje się pod hasłem Sprawdzanie podpisów elektronicznych (na stronie 732).

Procedury użytkowników

Użytkownicy to przedstawiciele handlowi, którzy rozprowadzają próbki wśród pracowników służby zdrowia. Wykonują oni następujące zadania:

- Potwierdzenie przyjęcia magazynu próbek (tzn. transferu próbek). Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Potwierdzanie odbioru magazynu próbek (zob. "Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek" na stronie 693)
- Transfer próbek do innych użytkowników lub z powrotem do centrali. Przedstawiciele handlowi mogą wymieniać próbki między sobą i zwracać je (na przykład w przypadku utraty ważności) do centrali. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 704).
- Przekazywanie próbek klientom podczas spotkań. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przekazywanie próbek podczas wizyt handlowych (zob. "Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej" na stronie 711).
- Pobieranie podpisów elektronicznych dotyczących przekazywanych próbek. Podpisy elektroniczne pobrane przez przedstawicieli handlowych są wysyłane do bazy danych Oracle CRM On Demand. Więcej informacji na temat podpisów znajduje się pod hasłem Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe (na stronie 732).
- Wykonywanie w razie potrzeby śródokresowych spisów magazynowych. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Żądanie śródokresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecanie śródokresowego spisu magazynu" na stronie 687).
- Zamykanie w razie potrzeby okresów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688).
- Wyjaśnianie wszelkich rozbieżności w rekordach magazynowych poprzez wykonanie korekt stanu magazynowego i wprowadzenie innych transakcji. Więcej informacji znajduje się pod hasłami Korygowanie transakcji dotyczących próbek (na stronie 706), Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek (na stronie 708), Przeglądanie transakcji wydatków (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 709).
- Uzgadnianie w razie potrzeby stanów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Proces uzgadniania magazynu (na stronie 693).

Wymagania odnoszące się do zarządzania próbkami

W odniesieniu do administratorów i użytkowników stosowane są następujące wymagania:

- **Administratorzy.**Aby możliwe było zarządzanie próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand, administratorzy muszą wcześniej zdefiniować produkty. Więcej informacji na temat konfigurowania produktów dla firmy znajduje się pod hasłem Zarządzanie zawartością.

- **Użytkownicy.**Przed przekazaniem próbek użytkownicy muszą mieć powiązany rekord przydziału dla tych próbek, muszą też potwierdzić ich przyjęcie. Więcej informacji o przydziałach i potwierdzeniach znajduje się pod hasłami Przydziały (na stronie 746) i Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek (na stronie 693).

Ponadto, aby zarządzać próbkami, rola użytkownika administratorów i użytkowników końcowych musi zawierać uprawnienia "Włączanie podstawowych operacji na próbkach" i "Włączanie korekty próbek". Informacje dotyczące ustawień roli użytkownika i profilu dostępu wymaganych do sprawdzania podpisu elektronicznego są dostępne pod hasłem Sprawdzanie podpisów elektronicznych (na stronie 732).

Okres magazynowy

Strony "Okres magazynowy" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie okresów magazynowych. *Okres magazynowy* jest zdefiniowany jako okres, w którym można śledzić wszystkie przesunięcia próbek lub elementów promocyjnych (przekazania próbek, odbiory, transfery i korekty stanu magazynowego). Okres magazynowy jest definiowany przez administratora próbek dla firmy klienta. Służy do organizacji pracy personelu działu sprzedaży za pomocą miar planowania i oceny.

Administratorzy próbek i przedstawiciele handlowi wykonują w okresie magazynowym wszystkie spisy wstępne, śródokresowe spisy kontrolne, końcowe spisy kontrolne i uzgodnienia.

- **Spis wstępny.** Spis wstępny jest wykonywany przez przedstawiciela handlowego po otrzymaniu nowego towaru magazynowego. Przedstawiciele handlowi muszą fizycznie policzyć wszystkie otrzymane próbki i potwierdzić ich posiadanie. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Potwierdzanie odbioru magazynu próbek (zob. "Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek" na stronie 693)
- **Śródokresowy spis kontrolny.** Administrator próbek może zażądać w dowolnej chwili wykonania śródokresowego spisu kontrolnego i złożenia raportu. Śródokresowy spis kontrolny jest często wykonywany w szczególnych przypadkach, gdy wystąpi działanie, które może prowadzić do oszustwa, lub gdy wydaje się, że podczas śledzenia magazynu występuje problem dotyczący procesu. Stanowi ono punkt kontrolny dla administratora próbek. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Żądanie śródokresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecanie śródokresowego spisu magazynu" na stronie 687).
- **Końcowy spis kontrolny** Administrator próbek wystosowuje żądanie wykonania końcowego spisu kontrolnego. W takim przypadku zbliża się koniec okresu magazynowego i wszystkie próbki muszą zostać zaksięgowane. Przedstawiciel handlowy musi dokonać inwentaryzacji i zapisać w dzienniku końcową fizyczną liczbę każdej z próbek i przesłać raport z końcowego spisu kontrolnego. Aby utworzyć raport z kontroli, przedstawiciel handlowy może przejść do strony startowej "Raport z kontroli magazynu" i utworzyć nowy raport z kontroli magazynu. Przedstawiciel handlowy może również uruchomić automatyczne tworzenie raportu z końcowego spisu kontrolnego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688).
- **Uzgodnienie.** Po zakończeniu końcowego spisu kontrolnego przedstawiciel handlowy musi dokonać uzgodnienia stanu magazynowego. Do celów tego uzgodnienia wyniki śledzenia wewnętrznych transakcji dotyczących próbek są porównywane z końcową liczbą fizyczną. Wszystkie rozbieżności są rejestrowane. Jeśli nie istnieją rozbieżności, uzgodnienie jest udane, a okres magazynowy jest oznaczany jako uzgodniony. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 710) oraz Uzgadnianie okresu magazynowego (na stronie 689).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat okresów magazynowych, karta "Okres magazynowy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Typy okresów magazynowych

Ponieważ uzgadnianie magazynu próbek może następować nawet raz w miesiącu, narzędzie Oracle CRM On Demand Samples Management umożliwia dokonywanie uzgadniania tak często, jak żąda tego administrator. W celu zapewnienia maksymalnej elastyczności udostępnia trzy typy okresów magazynowych.

Typy okresów magazynowych opisano w poniższej tabeli.

Okres magazynowy	Opis
Aktywny	Bieżący okres. Jest wyświetlany bez daty końcowej i nie jest uzgodniony. Można wprowadzić dowolny typ transakcji dotyczącej próbki, w tym dodawanie nowych produktów. Spisy magazynowe są odpowiednio korygowane.
Nieaktywny	Poprzedni nieuzgodniony okres. Jest dla niego wyświetlana data końcowa, ale nie został jeszcze uzgodniony. Można wprowadzić dowolny typ transakcji dotyczącej próbki, z wyjątkiem dodawania nowych produktów do magazynu. Transakcje wpływają na spisy magazynowe. Konfiguracja domyślna aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnia jeden nieaktywny okres.
Uzgodniony	Poprzedni nieaktywny okres. Jest wyświetlany z datą końcową i został uzgodniony pomyślnie. W przypadku tego zablokowanego okresu magazynowego nie można dokonywać transakcji.

Konfiguracja domyślna zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnia trzy okresy nieuzgodnione: jeden okres aktywny i dwa nieaktywne. W danej chwili można mieć wiele okresów uzgodnionych, ale tylko jeden otwarty aktywny okres magazynowy.

Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"

Strona startowa "Okres magazynowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania okresami magazynowymi. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Okres magazynowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z okresami magazynowymi, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie okresu magazynowego

Tylko administrator próbek w firmie może utworzyć okres magazynowy. Przedstawiciele handlowi nie mogą ich tworzyć. Administrator próbek tworzy początkowy okres magazynowy dla każdego przedstawiciela handlowego, który używa aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników i Tworzenie rekordów (na stronie 58).

Praca z listami okresów magazynowych

W sekcji "Lista okresów magazynowych" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla okresów magazynowych.

Lista okresów magazynowych	Filtry
Wszystkie okresy magazynowe	Wszystkie okresy magazynowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe	Wszystkie okresy magazynowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich okresów magazynowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe" wyświetlane są okresy magazynowe, które były ostatnio modyfikowane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Okres magazynowy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Okres magazynowy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone okresy magazynowe
- Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe
- Moje ostatnio utworzone okresy magazynowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Okres magazynowy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Okres magazynowy"

1. Na stronie startowej "Okres magazynowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

2 Na stronie "Układ strony startowej Okres magazynowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- Okres magazynowy (na stronie 680)
- Pola okresu magazynowego (na stronie 690)
- Zarządzanie okresami magazynowymi (na stronie 683)

Zarządzanie okresami magazynowymi

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie okresami magazynowymi znajdują się pod następującymi hasłami:

- Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego (na stronie 684)
- Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego (na stronie 685)
- Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego (na stronie 685)
- Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego (na stronie 686)
- Zlecanie śródokresowego spisu magazynu (na stronie 687)
- Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688)
- Uzgadnianie okresu magazynowego (na stronie 689)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- Okres magazynowy (na stronie 680)

- Pola okresu magazynowego (na stronie 690)
- Praca ze stroną startową "Okres magazynowy" (na stronie 681)

Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego

Strona "Magazyn próbek - edycja" umożliwia administratorom dodanie pozycji linii magazynu próbek do okresu magazynowego w odniesieniu do przedstawiciela handlowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji linii magazynu próbek. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do magazynu próbek.

Przedstawiciele handlowi nie mogą dodawać ani kasować pozycji linii magazynu próbek w danym okresie magazynowym. Podczas wykonywania śródokresowych i końcowych spisów kontrolnych przedstawiciele handlowi muszą jednak modyfikować pole "Inwentaryzacja" w pozycji linii magazynu próbek w okresie magazynowym. Więcej informacji o spisach kontrolnych można znaleźć pod hasłami Żądanie śródokresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecanie śródokresowego spisu magazynu" na stronie 687) i Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688).

Przed rozpoczęciem. Aby można było dodawać pozycje linii magazynu próbek do okresu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać pozycję linii magazynu próbek do okresu magazynowego

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
2. W sekcji "Magazyn próbek" na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Nowy".
3. Na stronie "Magazyn próbek - edycja" wypełnić wymagane pola, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Więcej informacji na temat pól na tej stronie można znaleźć pod hasłem Pola magazynu próbek (na stronie 694).

UWAGA: Ta procedura jest przydatna podczas dodawania niewielkiej liczby produktów. W przypadku dodawania wielu rekordów magazynu zaleca się utworzenie pliku importu (składającego się z odpowiednich rekordów magazynu) i zlecenie administratorowi firmy wczytania danych do okresu magazynowego.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o magazynie próbek można znaleźć w następujących tematach:

- Magazyn próbek (na stronie 691)
- Zarządzanie magazynem próbek (na stronie 691)
- Pola magazynu próbek (na stronie 694)

Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" służy do dodawania pozycji linii transakcji dotyczącej próbki do okresu magazynowego lub do aktualizowania szczegółów istniejącej pozycji linii transakcji dotyczącej próbki. Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" zawiera pełny zestaw pól używanych w przypadku transakcji dotyczącej próbki.

Przed rozpoczęciem. Aby można było dodawać transakcje dotyczące próbki do okresu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać transakcję dotyczącą próbki do okresu magazynowego

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
2. Na stronie "Okres magazynowy - szczegóły" nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Transakcja dotycząca próbki".
3. Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" wypełnić wymagane pola. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbki są zawarte w następujących tematach:

- Transakcje dotyczące próbek (na stronie 699)
- Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki" (zob. "Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"" na stronie 700)
- Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek (na stronie 703)
- Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737)

Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego

Aby dodawać rejestry do aktywnego okresu magazynowego, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Po dodaniu rejestru do aktywnego okresu magazynowego, można go zmodyfikować lub usunąć. Procedura ta zakłada, że rejestr jest wyświetlany na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" jako pozycja powiązana. Więcej informacji o wyświetlaniu powiązanych pozycji znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów pozycji powiązanych.

Jak dodać rejestr do okresu magazynowego

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.

2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji "Rejestry".

3 W selektorze rejestrów wybrać rejestr, który ma być dodany do okresu magazynowego, po czym nacisnąć przycisk "OK".

Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

4 W razie potrzeby można zamknąć okres magazynowy, naciskając przycisk "Zamknij".

W przypadku zamknięcia okresu magazynowego generowany jest raport z kontroli magazynowej oraz tworzony jest nowy okres magazynowy. Wszystkie informacje dotyczące magazynów próbek i rejestrów dołączone do zamkniętego okresu magazynowego są kopiowane do nowego okresu magazynowego i raportu z kontroli magazynowej. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688).

Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego

Strona "Raport z kontroli magazynu - edycja" umożliwia tworzenie raportu z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym lub aktualizowanie istniejącego raportu z kontroli magazynu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do raportu z kontroli magazynu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć raport z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak utworzyć raport z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym

1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć rekord żądanego okresu magazynowego.

2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Raporty z kontroli magazynu".

3 Na stronie "Raport z kontroli magazynu - edycja" wypełnić wymagane pola i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola raportu z kontroli magazynu (na stronie 697).

Raportu z kontroli magazynu nie można zmieniać po jego utworzeniu. Jeśli w raporcie z kontroli magazynu zostanie zauważony błąd, najpierw trzeba wykonać korektę stanu magazynowego w celu naprawienia błędu. Dopiero po przetworzeniu korekty stanu magazynu można wygenerować nowy raport z kontroli magazynu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- Raport z kontroli magazynu (na stronie 696)
- Zarządzanie raportami z kontroli magazynu (na stronie 696)
- Pola raportu z kontroli magazynu (na stronie 697)

Zlecanie śródokresowego spisu magazynu

Po powrocie do biura przedstawiciel handlowy jest zazwyczaj zobowiązany do wykonania inwentaryzacji. W tym celu wysyła żądanie śródokresowego spisu magazynu, który pozwala kontrolować magazyn próbek i przesyłać odpowiednie informacje do administratora próbek. Administrator próbek zwykle ustanawia wymóg fizycznej kontroli magazynu. Kontrola śródokresowa jest oparta na wytycznych firmowych. Śródokresowy spis kontrolny jest często wykonywany jako specjalna kontrola w przypadku wystąpienia potencjalnego oszustwa lub problemu z procesem śledzenia magazynu. Spis stanowi punkt kontrolny wykorzystywany przez administratora próbek.

Inwentaryzację można wykonać w dowolnym momencie w trakcie aktywnego, nieuzgodnionego okresu magazynowego. W raporcie ze śródokresowego spisu magazynu są uwzględniane tylko aktywne okresy magazynowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wysłać żądanie śródokresowego spis magazynu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak wysłać żądanie śródokresowego spisu magazynu

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć rekord okresu magazynowego, dla którego ma zostać wykonana kontrola.
2. Wprowadzić wartość w polu "Inwentaryzacja" dla każdej pozycji linii "Magazyn próbek".

   Wartości wprowadzane w polu "Inwentaryzacja" muszą odpowiadać rzeczywistej ilości każdego produktu.
3. Nacisnąć przycisk "Spis śródokresowy".

   Podejmowane są następujące działania:

   - Wartość w polu "Ostatnia inwentaryzacja" jest zmieniana na ilość fizyczną przed wprowadzeniem bieżącej ilości fizycznej. W ten sposób można sprawdzić poprawność i porównać stare wartości z nowymi.
   - Tworzony jest nowy raport z kontroli magazynu, do którego skopiowane zostaną wszystkie pozycje linii z bieżącego magazynu.
   - Bieżący okres magazynowy pozostaje otwarty.

   UWAGA: Przycisk "Spis śródokresowy" jest dostępny wyłącznie w odniesieniu do aktywnych okresów magazynowych.

Zamykanie okresu magazynowego

Z chwilą zamknięcia okresu magazynowego przedstawiciel handlowy musi dokonać inwentaryzacji i zapisać w dzienniku końcową fizyczną liczbę każdej z próbek, a następnie przesłać końcowy raport z kontroli. Przedstawiciel handlowy przesyła końcowy spis kontrolny (według produktów lub numerów partii) przez zamknięcie okresu magazynowego. Zamykając okres magazynowy, użytkownik uruchamia proces generowania raportu z kontroli magazynu. Zamknąć można jedynie aktywne okresy magazynowe.

Zamknięcie okresu magazynowego stanowi również ważny etap procesu uzgadniania magazynu (zob. "Proces uzgadniania magazynu" na stronie 693).

Przed rozpoczęciem. Aby można było zamknąć okres magazynowy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zamknąć okres magazynowy

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć rekord okresu magazynowego, który ma zostać zamknięty.

2. Wprowadzić wartość w polu "Inwentaryzacja" dla każdej pozycji linii "Magazyn próbek".

   Wartości wprowadzane dla poszczególnych produktów w polu "Inwentaryzacja" muszą odpowiadać faktycznym ilościom na stanie.

3. Nacisnąć przycisk "Zamknij".

   Naciśnięcie przycisku "Zamknij" wywołuje następujące działania:

   - Okres magazynowy, który został otwarty w kroku 1, zostaje zamknięty przez przypisanie daty końcowej okresu magazynowego oraz utworzony zostaje nowy okres magazynowy zawierający wszystkie rekordy obecne w starym okresie magazynowym.
   - Wartości z pola "Inwentaryzacja" (w rekordach "Magazyn próbek") w poprzednim okresie magazynowym zostają skopiowane do pola "Saldo początkowe" (w odpowiednich rekordach "Magazyn próbek") nowego okresu magazynowego.
   - Wszystkie próbki, które nie utraciły ważności, zostają skopiowane ze starego okresu magazynowego do nowego okresu magazynowego.
   - Wszelkie próbki, które utraciły ważność, lecz ich liczba jest większa od zera, zostają skopiowane ze starego okresu magazynowego do nowego okresu magazynowego.
   - Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane ze starym okresem magazynowym zostają skopiowane do nowego okresu magazynowego.
   - Zostaje utworzony raport z kontroli magazynowej. Wszelkie informacje dotyczące magazynów próbek i rejestrów powiązane ze starym okresem magazynowym zostają skopiowane do nowego raportu z kontroli magazynowej.

   UWAGA: Jeśli status okresu magazynowego jest inny niż "Aktywny" lub jeśli w którymkolwiek z rekordów magazynu próbek pole "Inwentaryzacja" jest puste, to po naciśnięciu przycisku "Zamknij" wyświetlany jest komunikat o błędzie.

4. Należy wówczas wrócić do strony "Lista okresów magazynowych" i otworzyć ten sam rekord okresu magazynowego co w kroku 1.

Należy zauważyć, że jako obiekt podrzędny dla zamkniętego okresu magazynowego utworzony zostaje raport z kontroli magazynu. Zawiera on zapis chwilowego stanu rekordów magazynowych i końcowy wynik inwentaryzacji z chwili zamknięcia okresu magazynowego. Raport z kontroli magazynu i powiązane z nim rekordy są zablokowane i nie można ich modyfikować. Pozostają jako historyczny ślad kontrolny dla administratora próbek.

Uzgadnianie okresu magazynowego

Wymagane jest, aby przedstawiciele handlowi uzgadniali powierzone im próbki przynajmniej raz w roku. Uzgadnianie można rozpocząć w różnym czasie w ciągu roku, ale tylko w odniesieniu do tych okresów magazynowych, które zostały zamknięte. Zanim będzie można w pełni uzgodnić okres magazynowy, wszystkie transakcje z nim powiązane muszą zostać zakończone.

Uzgadnianie okresu magazynowego to ostatni etap procesu uzgadniania magazynu (zob. "Proces uzgadniania magazynu" na stronie 693).

Przed rozpoczęciem. Aby można było uzgodnić okres magazynowy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak uzgodnić okres magazynowy

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć okres magazynowy, który ma być uzgodniony.

   Otwarty przez użytkownika okres magazynowy musi zostać zamknięty. Okres można uzgodnić jedynie wtedy, gdy nie ma różnicy pomiędzy stanem wynikającym z inwentaryzacji a wartością obliczoną przez aplikację Oracle CRM On Demand oraz gdy w okresie magazynowym nie istnieją transakcje oczekujące.

2. Nacisnąć przycisk "Uzgodnij".

   Jeśli spełniony jest jeden z poniższych warunków, wyświetlany jest komunikat o błędzie.

   - Istnieją powiązane z okresem magazynowym transakcje, które mają status "W toku".
   - Istnieją wcześniejsze okresy magazynowe, które są nadal otwarte.
   - Odchylenie wykracza poza dopuszczalny zakres. Obecnie wartość odchylenia wynosi zero.

3. Cofnąć się do strony "Lista okresów magazynowych" i otworzyć ten sam okres magazynowy, który został otwarty w kroku 1. Jeśli uzgadnianie powiodło się, znacznik "Uzgodniony" jest zaznaczony.

UWAGA: Przed uzgadnianiem użytkownicy końcowi muszą utworzyć transakcje transferu w odniesieniu do próbek przekazywanych w danym okresie innemu przedstawicielowi lub zwracanych do centrali. Użytkownicy mobilni muszą również przed przesłaniem spisu magazynu zsynchronizować swoją lokalną bazę danych z bazą danych serwera. Synchronizacja ta jest ważna, jeśli użytkownicy rejestrują próbki otrzymane w poprzednim okresie lub jeśli rejestrują próbki otrzymane w okresie, który jest jeszcze aktywny.

Pola okresu magazynowego

Strona "Okres magazynowy - edycja" umożliwia dodanie okresu magazynowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego okresu magazynowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do okresu magazynowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące okresu magazynowego można także edytować na stronach "Lista okresów magazynowych" i "Szczegóły okresu magazynowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól okresu magazynowego. Większość tych pól dostępnych jest dla przedstawicieli handlowych tylko do odczytu, ale mogą je edytować administratorzy próbek. Wartości pól "Aktywny" i "Uzgodniono" ustawiane są automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand odpowiednio do tego, czy okres magazynowy został zamknięty i czy rozbieżności zostały uzgodnione.

Pole	Opis
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia tego okresu magazynowego.
Data zakończenia	Data zakończenia tego okresu magazynowego.
Aktywne	To pole wyboru ustawiane jest automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Wskazuje ono, czy okres magazynowy jest aktywny czy zamknięty: ■ Jeśli pole wyboru jest zaznaczone, okres magazynowy jest obecnie aktywny. Wszystkie na bieżąco dostarczane próbki i materiały promocyjne są przetwarzane w ramach tego aktywnego okresu magazynowego. ■ Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, okres magazynowy jest zakończony lub został zamknięty i jest nieaktywny. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688).
Właściciel	Właściciel okresu magazynowego.
Utworzono	Data utworzenia i użytkownik, który utworzył okres magazynowy.
Zmodyfikowano	Data ostatniej modyfikacji i użytkownik, który zmodyfikował okres magazynowy.
Uzgodnione	Aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia to pole wyboru automatycznie. Wskazuje ono, czy uruchomienie procesu uzgadniania powiodło się dla tego okresu magazynowego: ■ Jeśli pole jest zaznaczone, uzgadnianie dla tego okresu magazynowego zostało przeprowadzone w pełni bez żadnych rozbieżności. Okres ten jest nieaktywny i zablokowany. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, uzgadnianie dla tego okresu magazynowego nie powiodło się. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Uzgadnianie okresu

Pole	Opis
	magazynowego (na stronie 689).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- Okres magazynowy (na stronie 680)
- Zarządzanie okresami magazynowymi (na stronie 683)
- Praca ze stroną startową "Okres magazynowy" (na stronie 681)

Magazyn próbek

Strony magazynu próbek umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów magazynu próbek.

Rekord *magazynu próbek* informuje przedstawiciela handlowego o produkcie, który został zaklasyfikowany jako spełniający warunki konieczne do przekazania go jako próbki. Administrator próbek zatwierdza produkt i przypisuje pewną jego ilość przedstawicielowi handlowemu. Przedstawiciel handlowy może zatrzymać próbkę do czasu, gdy możliwe będzie udostępnienie jej zatwierdzonym lekarzom, klinikom i szpitalom. Rekord magazynu próbek może zostać zdefiniowany na poziomie produktu lub partii próbek. Zasady określające, jaka ilość może zostać przekazana danej osobie kontaktowej, przechowywane są w rekordzie przydziału dla tej próbki produktu. Rekord przydziału i rekord magazynu próbek służą do śledzenia procesu przeprowadzania wizyty handlowej oraz przekazania próbki lub pozycji promocyjnej.

Proces śledzenia rekordów magazynu próbek — informacje podstawowe

Kiedy administrator próbek realizuje wysyłki próbek do użytkowników w terenie, przedstawiciel handlowy musi potwierdzić odbiór magazynu próbek. Musi on fizycznie odebrać magazyn próbek, przeliczyć je i potwierdzić ich liczbę. Proces ten stanowi punkt wyjścia do procesu śledzenia magazynu próbek, a jego ostatecznym wynikiem jest uzgodnienie magazynu na zakończenie okresu magazynowego.

W czasie trwania okresu magazynowego kierownik ds. administrowania próbkami może zażądać od przedstawiciela handlowego wykonania kontroli magazynu. Wtedy przedstawiciel handlowy generuje raport z kontroli magazynu, wykorzystując rekordy magazynu próbek. Na zakończenie okresu magazynowego stan magazynu jest zliczany i zachowywany w rekordzie magazynu próbek, a pozostały stan magazynu kopiowany jest do nowego okresu magazynowego. Uzgadnianie okresu magazynowego ma na celu potwierdzenie, że stan magazynu jest zgodny z wyliczeniami uzyskanymi z przetworzenia rekordów transakcji dotyczących produktów. Zanim okres magazynowy uznany zostanie za *uzgodniony*, wszystkie rekordy muszą się zgadzać.

Zarządzanie magazynem próbek

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie magazynem próbek znajdują się pod następującymi hasłami:

- Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek (na stronie 692)
- Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek (na stronie 693)

- Proces uzgadniania magazynu (na stronie 693)
- Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego (na stronie 684)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o magazynie próbek można znaleźć w następujących tematach:

- Magazyn próbek (na stronie 691)
- Pola magazynu próbek (na stronie 694)

Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek

Na początku okresu magazynowego przedstawiciel handlowy może mieć *ilość n produktu x*. W trakcie okresu magazynowego przedstawiciel handlowy wykonuje różne zadania związane z transakcjami (na przykład transfery przychodzące, transfery wychodzące, przekazania próbek, korekty i potwierdzenia). Po rozpoczęciu i zakończeniu każdego zadania związanego z transakcją w aplikacji Oracle CRM On Demand jest aktualizowany bieżący spis dla produktu x.

Na podstawie działań związanych z transakcjami dotyczącymi próbek w aplikacji Oracle CRM On Demand jest przechowywany rekord aktualnej liczby wszystkich produktów przez obliczenie *salda magazynowego przedstawiciela*. W celu obliczenia tego salda w aplikacji Oracle CRM On Demand jest brana pod uwagę ilość produktu x na początku każdego okresu magazynowego i są wykonywane następujące czynności:

- Dodanie potwierdzenia wysyłek
- Dodanie transakcji dotyczących próbek typu "Transfer przychodzący"
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Transfer wychodzący"
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Wydatek" (transakcja przekazania próbek)
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Zwrot"
- Dodanie lub odjęcie transakcji dotyczących próbek w zależności od typu korekty magazynowej i wartości w polu ilości. Wartość negatywna jest poprawna i oznacza stratę, kradzież lub błąd ludzki.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać uruchomiony spis magazynu próbek, na stronach "Szczegóły magazynu próbek" i "Magazyn próbek - edycja" musi być wyświetlane pole "Licznik systemowy".

Domyślnie pole to nie jest wyświetlane, należy więc skontaktować się z administratorem próbek, który skonfiguruje układ pól dla stron magazynu próbek. Więcej informacji o zarządzaniu polami znajduje się pod hasłem Strona "Typ rekordu - dostosowanie aplikacji".

Jak wyświetlić ilość z ostatniej inwentaryzacji

1. Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.

2. Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" przejść do sekcji "Magazyn próbek".

   Dla każdej pozycji linii magazynu próbek wartość w polu "Ostatnia inwentaryzacja" przedstawia ilość w magazynie w momencie przeprowadzenia ostatniego raportu z kontroli magazynu. Pole "Licznik systemowy" pokazuje początkową ilość próbek przekazaną przedstawicielowi handlowemu przez centralę. Więcej informacji o polach na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola magazynu próbek (na stronie 694).

Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek

Odbiorca transakcji musi potwierdzić odbiór magazynu próbek, gdy administrator próbek prześle próbki użytkownikom końcowym bądź gdy użytkownicy końcowi wymienią próbki na inne lub zwrócą je do centrali. Odbiorca musi fizycznie otrzymać magazyn próbek, wykonać spis i potwierdzić liczbę otrzymanych próbek. Ten etap stanowi punkt wyjścia do śledzenia magazynu próbek i prowadzi do uzgodnienia magazynu próbek na zakończenie okresu magazynowego.

W ramach zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane elektroniczne przesunięcie magazynu próbek za pośrednictwem procesu tworzenia transferu próbek (zob. "Tworzenie transferu próbek" na stronie 704). Próbki są przekazywane odbiorcy, który musi potwierdzić ich odbiór przed transferem nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzać pełny lub częściowy odbiór transferu próbek. Więcej informacji znajduje się w następujących tematach:

- Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek (na stronie 705)
- Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek (na stronie 706)

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór magazynu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

UWAGA: Jeśli podczas potwierdzania odbioru magazynu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Proces uzgadniania magazynu

W tym temacie opisano sposób uzgadniania magazynu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" i "Korekta próbek".
- Należy spełnić następujące wymagania:

- **Sprawdzić, czy poprzednie okresy magazynowe są uzgodnione.** Użytkownicy muszą uzgodnić poprzednie okresy magazynowe w porządku chronologicznym. Wymagane, jeśli konfiguracja firmy zezwala na więcej niż jeden nieaktywny, nieuzgodniony okres magazynowy.
- **Potwierdzić odbiór transferów magazynu.** Użytkownicy muszą przesłać potwierdzenia wszystkich otrzymanych wysyłek magazynu próbek.
- **Utworzyć transakcje transferu przekazanych próbek.** Użytkownicy muszą utworzyć transakcje transferu dotyczące wszystkich próbek przekazanych innemu przedstawicielowi lub zwróconych do centrali.
- **Zsynchronizować dane z serwerem bazy danych.** Użytkownicy mobilni muszą zsynchronizować swoje lokalne bazy danych z bazą danych na serwerze przed przesłaniem spisu magazynowego. Wymagane, jeśli użytkownicy rejestrują próbki otrzymane w poprzednim okresie.

Ograniczenia obowiązujące podczas uzgadniania magazynu

Należy pamiętać o następujących ograniczeniach:

- Ilości przekazanych i otrzymanych próbek nie są uwzględniane w spisie magazynowym do czasu przesłania odpowiadających im rekordów.
- Okres magazynowy nie może być uzgodniony, jeśli istnieje rozbieżność między fizycznym i elektronicznym stanem magazynu. W przypadku rozbieżności trzeba dokonać korekty przed uzgodnieniem danego okresu magazynowego.

Aby dokonać uzgodnienia magazyn, należy wykonać następujące czynności:

1 Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688)

2 Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 710)

3 Uzgadnianie okresu magazynowego (na stronie 689)

Pola magazynu próbek

Strona "Magazyn próbek - edycja" umożliwia dodawanie nowych rekordów magazynu próbek do okresu magazynowego oraz aktualizację danych istniejących rekordów magazynu próbek. Zawiera ona pełny zestaw pól dotyczących magazynu próbek.

WSKAZÓWKA: Magazyn próbek można także edytować na stronach "Lista magazynów próbek" i "Szczegóły magazynu próbek". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól magazynu próbek.

Pole	Opis

Pole	Opis
Próbka	Produkt powiązany z tym rekordem magazynu próbek. **UWAGA:** Podczas tworzenia nowego rekordu magazynu próbek w polu tym wolno wprowadzać wyłącznie produkty, które są skategoryzowane jako próbki (czyli produkty typu "Przekazane próbki").
Numer partii	Numer partii powiązany z wybranymi próbkami produktu. To pole jest opcjonalne. **UWAGA:** Dodając lub modyfikując rekord magazynu próbek, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać partię próbek. Wybrać można tylko te partie próbek, które są śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, w przypadku których zaznaczono pole wyboru "Zapasy wg partii"). Więcej informacji o partiach próbek znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 756) i Pola partii próbek (na stronie 759).
Saldo otwarcia	Wstępna ilość otrzymana z centrali na początku okresu magazynowego.
Ostatnia inwentaryzacja	Ilość zapasów w chwili generowania ostatniego raportu z kontroli magazynu.
Inwentaryzacja	Faktyczna ilość posiadanych zapasów. Wartość tę wprowadza przedstawiciel handlowy. **UWAGA:** Jest to jedyne pole, które może modyfikować przedstawiciel handlowy.
Licznik systemowy	Wstępna ilość przekazana przedstawicielowi handlowemu przez centralę. Więcej informacji o przeglądaniu bieżących stanów magazynu próbek znajduje się pod hasłem Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek (na stronie 692). **UWAGA:** Domyślnie pole "Licznik systemowy" nie jest wyświetlane na stronach szczegółów i edycji magazynu próbek, w związku z tym w celu skonfigurowania pola na stronach magazynu próbek należy skontaktować się z administratorem próbek.
Różnica	Różnica między wartościami w polach "Inwentaryzacja" i "Ostatnia inwentaryzacja". Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie uzupełnia to pole każdorazowo podczas zamykania okresu magazynowego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688).
Nr partii: Data ważności	Ustawiona data ważności partii. Data ta ma znaczenie w przypadku śledzenia rekordów magazynu próbek za pomocą partii próbek.
Nr partii: Data progowa	Wyliczona data wygaśnięcia partii. Wzór na obliczanie daty progowej partii jest następujący: "Data ważności" minus "Liczba dni do utraty ważności" równa się "Data progowa".
Utworzono	Data i godzina utworzenia oraz użytkownik, który utworzył ten rekord magazynu próbek.

Pole	Opis
Zmodyfikowano	Data i godzina modyfikacji oraz użytkownik, który ostatnio modyfikował ten rekord magazynu próbek.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące magazynów próbek są zawarte w następujących tematach:

- Magazyn próbek (na stronie 691)
- Zarządzanie magazynem próbek (na stronie 691)
- Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego (na stronie 684)

Raport z kontroli magazynu

Strony raportów z kontroli magazynu umożliwiają tworzenie i śledzenie raportów z kontroli magazynu.

Raport z kontroli magazynu generowany jest w aplikacji Oracle CRM On Demand po utworzeniu przez przedstawiciela handlowego śródokresowego lub końcowego spisu kontrolnego dla okresu magazynowego. Administratorzy i przedstawiciele handlowi mogą przeglądać uprzednio przesłane spisy magazynu (śródokresowe i końcowe) na stronie "Lista raportów z kontroli magazynu".

Raport z kontroli magazynu jest użytecznym narzędziem, za pomocą którego administratorzy ds. zgodności próbek mogą sprawdzać, czy próbki zostały właściwie rozprowadzone przez przedstawicieli handlowych. Raporty z kontroli magazynu pozwalają administratorom ds. zgodności spełnić pewne wymogi prawne na przestrzeni roku. Utworzonego raportu z kontroli magazynu nie można zmienić.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat raportów z kontroli magazynu, karta "Raport z kontroli magazynu" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Zarządzanie raportami z kontroli magazynu

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie kontrolą magazynu znajdują się pod następującymi hasłami:

- Zlecanie śródokresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecanie śródokresowego spisu magazynu" na stronie 687). Śródokresowy spis kontrolny to zlecenie spisu magazynowego i utworzenie raportu z kontroli magazynu.
- Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688). Użytkownicy końcowi muszą spisać i zarejestrować ostateczną wersję inwentaryzacji każdej próbki i przesłać ostateczną wersję raportu z kontroli. Zamknięcie okresu magazynowego spowoduje automatycznie utworzenie ostatecznej wersji raportu z kontroli magazynu.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)

- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników (na stronie 183)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- Raport z kontroli magazynu (na stronie 696)
- Pola raportu z kontroli magazynu (na stronie 697)
- Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego (na stronie 686)

Pola raportu z kontroli magazynu

Strona "Lista raportów z kontroli magazynu" umożliwia przeglądanie rekordów raportów z kontroli magazynu. Po wygenerowaniu lub utworzeniu raportu z kontroli magazynu nie ma możliwości jego edycji lub modyfikacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól raportu z kontroli magazynu.

Pole	Opis
Raport z kontroli magazynu — informacje kluczowe	
Typ	Typ raportu z kontroli magazynu. W polu może znajdować się jedna z następujących wartości: - **Końcowy spis magazynowy.** Tego typu raport z kontroli magazynu pozwala zamknąć okres magazynowy przez dokonanie i zarejestrowanie końcowej inwentaryzacji poszczególnych próbek. Zamykać można jedynie aktywne okresy magazynowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 688). - **Śródokresowy spis magazynowy.** Tego typu raport z kontroli magazynu pozwala dokonać inwentaryzacji w dowolnym momencie aktywnego, nieuzgodnionego okresu magazynowego. W przypadku śródokresowych spisów magazynowych pod uwagę brane są wyłącznie aktywne okresy magazynowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zlecanie śródokresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecanie śródokresowego spisu

Pole	Opis
	magazynu" na stronie 687).
Status	Status raportu z kontroli magazynu opisuje stan rekordu i może przyjmować następujące wartości: ■ **W toku.** Pierwotny stan raportu z kontroli magazynu. ■ **Przesłane.** Raport z kontroli magazynu został przejrzany przez przedstawiciela handlowego i przesłany do jego kierownika do zatwierdzenia. ■ **Odrzucone.** Raport z kontroli magazynu został przejrzany przez kierownika przedstawiciela handlowego i odrzucony jako niekompletny lub niedokładny. ■ **Zatwierdzone.** Raport z kontroli magazynu został przejrzany przez kierownika przedstawiciela handlowego i zatwierdzony jako poprawny zapis stanów magazynowych. ■ **Anulowane.** Raport z kontroli magazynu nie został poddany procedurze zatwierdzania i został anulowany.
Przyczyna	Przyczyna, dla której raport z kontroli magazynu jest potrzebny. Pole może przyjmować następujące wartości: ■ **Roczny.** Opcję tę wybiera się, generując standardowy śródokresowy spis magazynowy dotyczący minionego roku. ■ **Roczny - zamknięcie.** Opcję tę wybiera się, generując standardowy końcowy spis magazynowy na dany rok. ■ **Zlecony.** Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek śródokresowy spis magazynowy. ■ **Zlecony - zamknięcie.** Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek końcowy spis magazynowy w terminie innym niż wynikający z upływu okresu magazynowego. ■ **Specjalny - śródokresowy.** Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek raport z kontroli magazynu. ■ **Tygodniowy - śródokresowy.** Opcję tę wybiera się, generując śródokresowy spis magazynowy za ostatni tydzień. ■ **Miesięczny - śródokresowy.** Opcję tę wybiera się, generując śródokresowy spis magazynowy za ostatni miesiąc. ■ **Zakończenie - zamknięcie.** Opcję tę wybiera się, jeśli nastąpiło zakończenie współpracy z przedstawicielem handlowym, a pozostałe stany magazynowe inwentaryzuje inna osoba.
Komentarz	Dodatkowe uwagi dotyczące raportu z kontroli magazynu.
Data raportu	Data wygenerowania raportu.
Data ukończenia	Data ostatecznego zatwierdzenia raportu.

Pole	Opis
Załącznik	Jeśli na stronie dostępne jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do raportów z kontroli magazynowej. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza: Do raportu z kontroli magazynowej można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do wczytania. Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku. Do każdego raportu z kontroli magazynowej można dołączyć tylko jeden plik. Instrukcje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 183).
Okres magazynowy — informacje kluczowe	
Okres magazynowy	Okres magazynowy, z którym powiązany jest raport z kontroli.
Właściciel	Przedstawiciel handlowy, który tworzy raport z kontroli magazynu i jest właścicielem rekordów magazynu.
Utworzono	Użytkownik, data i godzina utworzenia raportu.
Zmodyfikowano	Użytkownik, data i godzina zatwierdzenia lub odrzucenia raportu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- Raport z kontroli magazynu (na stronie 696)
- Zarządzanie raportami z kontroli magazynu (na stronie 696)
- Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego (na stronie 686)

Transakcje dotyczące próbek

Strona "Transakcja dotycząca próbki" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie transakcji dotyczących próbek i powiązanych pozycji transakcji dotyczących próbek.

Transakcja dotycząca próbki to rekord dotyczący transferu próbki, odbioru, przekazania próbki lub korekty stanu magazynowego. Aplikacja Oracle CRM On Demand przypisuje każdemu rekordowi transakcji dotyczącej

próbki unikatowy identyfikator do celów śledzenia. Transakcje dotyczące próbek umożliwiają raportowanie i uzgadnianie wszystkich przesunięć próbek i pozycji promocyjnych pod koniec okresu magazynowego oraz prowadzenie spisu produktów w magazynie w danym okresie magazynowym. Każdy rekord transakcji dotyczącej próbki reprezentuje jedną transakcję, która może obejmować co najmniej jeden wpis pozycji linii (pozycji transakcji). Transakcje są powiązane z okresem magazynowym w zależności od daty transakcji. Wszystkie działania przekazania próbek i przekazania pozycji promocyjnych powodują wygenerowanie transakcji wydatku (transakcja przekazania próbek). Przekazanie magazynu do i z centrali, a także do i od przedstawicieli handlowych powoduje utworzenie dwóch rekordów transakcji:

- Jeden rekord *transferu wychodzącego* dotyczący jednostki wysyłającej próbkę
- Jeden rekord *transferu przychodzącego* dotyczący jednostki odbierającej próbkę

Przedstawiciele handlowi lub pracownicy centrali mogą tworzyć transakcje korekty dotyczące podmiotu w przypadku wystąpienia rozbieżności w magazynie spowodowanych stratami, kradzieżami, zwrotami lub błędami ludzkimi. Nie można zmieniać danych w transakcjach o statusie "Przesłane". W razie potrzeby wykonania zmian należy wygenerować nową korektę transakcji.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia transakcji dotyczących próbek, karta "Transakcja dotycząca próbki" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"

Strona startowa "Transakcja dotycząca próbki" stanowi punkt wyjścia do zarządzania transakcjami dotyczącymi próbek.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Transakcja dotycząca próbki". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z transakcjami dotyczącymi próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" oraz uprawnienie "Korekta próbek".

Tworzenie transakcji dotyczącej próbki

Nową transakcję dotyczącą próbki można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737).

Można utworzyć następujące typy transakcji dotyczących próbek:

- **Wysłane transakcje.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 704).
- **Transakcje korekty.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dostosowanie transakcji dotyczących próbek (zob. "Korygowanie transakcji dotyczących próbek" na stronie 706).

- **Transakcje utracone i znalezione.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Tworzenie utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek (zob. "Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek" na stronie 708).

Nie można tworzyć poniższych typów transakcji dotyczących próbek, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie w przypadku przekazania próbek przez przedstawiciela handlowego podczas wizyty handlowej:

- **Transakcje dotyczące wydatku.** Istnieje możliwość wyświetlania transakcji dotyczących wydatku. Jeśli dla transakcji dotyczących wydatku wymagane są zmiany, należy utworzyć nową transakcję korekty stanu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatków (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 709).
- **Odebrane transakcje.** Odbiór próbek musi zostać potwierdzony przez użytkownika końcowego. Jeśli liczba próbek odebrana przez przedstawiciela handlowego będzie inna niż przesłana, w celu zarejestrowania rozbieżności będzie konieczne utworzenie transakcji korekty stanu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Potwierdzanie odbioru magazynu próbek (zob. "Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek" na stronie 693)

Praca z listami transakcji dotyczących próbek

W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla transakcji dotyczących próbek.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie transakcje dotyczące próbek	Wszystkie transakcje dotyczące próbek widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Transakcje korekty	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Korekta stanu magazynowego".
Transakcje dotyczące wydatku	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Wydatek".
Transakcje dotyczące rozbieżności	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, których statusem jest "Przetworzone z rozbieżnością".
Utracone transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Korekta stanu magazynowego" i których przyczyną jest "Utrata".
Odebrane transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Transfer przychodzący".
Ostatnio zmodyfikowane	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel"

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
transakcje dotyczące próbek	nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Wysłane transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Transfer wychodzący".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich transakcji dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek" są wyświetlane transakcje dotyczące próbek, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Transakcje dotyczące próbek"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Transakcje dotyczące próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone transakcje dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek
- Moje ostatnio utworzone transakcje dotyczące próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Transakcja dotycząca próbki"

1. Na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Transakcja dotycząca próbki" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbek są zawarte w następujących tematach:

- Transakcje dotyczące próbek (na stronie 699)
- Pola przykładowych transakcji (zob. "Pola transakcji dotyczącej próbki" na stronie 737)

- Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek (na stronie 703)

Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie przykładowymi transakcjami znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie transferu próbek (na stronie 704)
- Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek (na stronie 705)
- Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek (na stronie 706)
- Korygowanie transakcji dotyczących próbek (na stronie 706)
- Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek (na stronie 708)
- Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatku (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 709)
- Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek (na stronie 710)
- Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 710)
- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)
- Sprawdzanie podpisów elektronicznych (na stronie 732)
- Monitorowanie działań dotyczących próbek (na stronie 736)
- Konfigurowanie automatycznego przesyłania transakcji dotyczących próbek

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników (na stronie 183)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- Transakcje dotyczące próbek (na stronie 699)

- Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki" (zob. "Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"" na stronie 700)
- Pola przykładowych transakcji (zob. "Pola transakcji dotyczącej próbki" na stronie 737)
- Pola pozycji transakcji (na stronie 743)

Tworzenie transferu próbek

Transfer próbek to wysłana transakcja typu "Transfer wychodzący". Użytkownik tworzy transakcję "Przekazanie próbek" zawsze wtedy, gdy próbki produktu są wymieniane w obrębie firmy. Z procedury tej mogą korzystać:

- Administratorzy próbek w celu dokonywania wysyłek do użytkowników końcowych w terenie.
- Użytkownicy końcowi, aby wymieniać próbki między sobą.
- Użytkownicy końcowi, aby wysyłać próbki do centrali

Po przesłaniu przekazania próbek w aplikacji Oracle CRM On Demand odbiorca otrzymuje przekazanie próbek typu "Transfer przychodzący". Po potwierdzeniu przez odbiorcę otrzymania transakcji aplikacja Oracle CRM On Demand wprowadza nowe zapasy do spisu zapasów i zmniejsza liczbę rekordów zapasów nadawcy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć przekazanie próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Aby utworzyć transfer próbek, należy:

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
2. Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić typ transakcji na "Transfer wychodzący".

   Wartość "Transfer wychodzący" wskazuje, że użytkownik przekazuje próbki innemu użytkownikowi.
3. Ustawić status na "W toku".
4. W polu "Transfer do" wpisać nazwisko osoby, która ma otrzymać próbkę.
5. Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" zgodnie z wymaganiami (więcej informacji można znaleźć pod hasłem Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737)), a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
6. Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki (zob. "Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek" na stronie 710).
7. W zależności od potrzeb, dodać lub zmodyfikować rejestry powiązane z rekordem.
8. Nacisnąć przycisk "Prześlij".

   Jeśli nie wystąpiły błędy, status nowej transakcji transferu wychodzącego zmienia się na "W tranzycie", a aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie tworzy nowy rekord transakcji odbiorcy o typie transakcji "Transfer przychodzący" i statusie "W tranzycie".

Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane z transakcją transferu wychodzącego zostają skopiowane do nowej transakcji odbiorcy.

Nowy rekord transakcji otrzymanej dziedziczy wszystkie pozycje linii pozycji transakcji z rekordu transakcji "Transfer wychodzący".

Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwany elektroniczne przesunięcie magazynu próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 704). Próbki są przekazywane do odbiorcy, który musi następnie potwierdzić ich odbiór, zanim w aplikacji Oracle CRM On Demand będzie mógł nastąpić transfer nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzać pełny odbiór transferu próbek, co opisano w poniższej procedurze, bądź częściowy odbiór transferu próbek, co opisano pod hasłem Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek (na stronie 706).

Jeśli podczas potwierdzania odbioru transferu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór transferu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak potwierdzić pełny odbiór transferu próbek

1. W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Odebrane transakcje".

2. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję, która ma zostać potwierdzona.

   Otwierana transakcja musi być typu "Transfer przychodzący" i mieć status "W tranzycie".

3. Przejrzeć szczegóły transakcji i w sekcji "Pozycje transakcji" wprowadzić wartości w polach "Otrzymana ilość" odzwierciedlające liczbę otrzymanych próbek produktów.

   Pole "Wysłana ilość" prezentuje liczbę wysłanych sztuk i jest polem tylko do odczytu.

4. Nacisnąć przycisk "Potwierdź".

   Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych nie różnią się, status transakcji zmienia się na "Przetworzone", a pełny odbiór transferu próbek zostaje potwierdzony.

   Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych różnią się, użytkownik może albo zamknąć transakcję z tą niezgodnością, albo pozostawić ją otwartą ze statusem "Częściowo odebrane". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek (na stronie 706).

UWAGA: Liczby przekazanych próbek nie pojawiają się w spisach magazynów użytkowników końcowych, dopóki użytkownicy ci nie potwierdzą przyjęcia próbek.

Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane elektroniczne przesunięcie magazynu próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 704). Próbki są przekazywane odbiorcy, który musi potwierdzić ich odbiór przed transferem nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzić pełny odbiór transferu próbek, co opisano pod hasłem Zatwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek (zob. "Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek" na stronie 705), lub częściowy odbiór transferu próbek, co opisano w poniższej procedurze.

Jeśli podczas potwierdzania odbioru transferu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór transferu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak potwierdzić częściowy odbiór transferu próbek

1. W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Odebrane transakcje".

2. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję, która ma zostać potwierdzona.

   Otwierana transakcja musi być typu "Transfer przychodzący" i mieć status "W tranzycie".

3. Przejrzeć szczegóły transakcji i w sekcji "Pozycje transakcji" wprowadzić wartości w polach "Otrzymana ilość" odzwierciedlające liczbę otrzymanych próbek produktów.

   Pole "Wysłana ilość" wskazuje liczbę pozycji wysłanych i jest polem tylko do odczytu.

4. Nacisnąć przycisk "Potwierdź".

   Jeśli ilość otrzymana i wysłana są różne, to transakcja zawierająca rozbieżność zostanie wygenerowana automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand ze statusem "Przetworzone z rozbieżnością". Jeśli ilość wysłana jest taka sama jak otrzymana, aplikacja Oracle CRM On Demand zmieni status transakcji na "Przetworzone", a użytkownik potwierdza pełny odbiór transferu próbek.

UWAGA: Ilości odnoszące się do transferu próbek nie znajdują odzwierciedlenia w spisach magazynów użytkowników końcowych, dopóki użytkownicy ci nie potwierdzą przyjęcia próbek.

Korygowanie transakcji dotyczących próbek

Przedstawiciele handlowi powinni śledzić magazyn i upewniać się, że każda próbka jest rozliczana podczas uzgadniania. Funkcja korekty pozwala administratorom próbek i użytkownikom na korektę stanów magazynowych próbek przez korektę poprzednich transakcji dotyczących próbek (transakcji, które zostały już przetworzone). Najczęstsze przyczyny korekty poprzednich transakcji dotyczących próbek to utrata lub kradzież produktu lub błędy przy zliczaniu próbek czy wprowadzaniu danych. Użytkownik może dodawać produkty lub korygować ilości wszystkich typów transakcji dotyczących próbek (transfer, utrata, kradzież, odbiór, przekazanie próbki, wydatek itd.). Użytkownik może korzystać z korekt w celu uzgadniania pierwotnej

ilości z rekordu administratora próbek z ich ilością po inwentaryzacji przeprowadzonej przez przedstawiciela handlowego.

Użytkownik może dokonywać korekty dowolnej transakcji dowolnego typu o statusie transakcji "Przetworzone". Po przetworzeniu istniejącej transakcji nie można jej korygować ponownie. W tym celu należy utworzyć nowy rekord korekty magazynowej. Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

- Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego (na stronie 707)
- Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego (na stronie 708)

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć korekty (transakcje dotyczące próbki typu "Korekta stanu magazynowego"), rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego

Użytkownik może dokonywać korekty dowolnej transakcji dowolnego typu o statusie transakcji "Przetworzone". Po przetworzeniu istniejącej transakcji nie można jej korygować ponownie. W tym celu należy utworzyć nowy rekord korekty. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie nowego rekordu korekty magazynowej (zob. "Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego" na stronie 708).

Przed rozpoczęciem. Aby można było korygować istniejące rekordy korekty stanu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" i "Korekta próbek".

Jak skorygować istniejący rekord korekty stanu magazynowego

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" otworzyć transakcję typu "Korekta stanu magazynowego" o statusie transakcji "Przetworzone".
2. W zależności od potrzeb, dodać lub zmodyfikować rejestry powiązane z rekordem.
3. Nacisnąć przycisk "Korekta".

   W tym kroku tworzona jest nowa transakcja typu "Korekta magazynowa" o statusie "W toku".

   Wszystkie pozycje linii pozycji transakcji są kopiowane do nowego rekordu. Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane z pierwotną transakcją są kopiowane do nowej transakcji.
4. Zmodyfikować informacje kluczowe transakcji zgodnie z potrzebami.

   Więcej informacji o polach w tej sekcji strony znajduje się pod hasłem Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737).
5. Zmodyfikować pozycje transakcji zgodnie z potrzebami.

   Można na przykład zmodyfikować ilość w istniejącej pozycji linii pozycji transakcji, dodać nową pozycję linii pozycji transakcji lub skasować istniejącą pozycję linii pozycji transakcji. Więcej informacji o polach w tej sekcji strony można znaleźć pod hasłem Pola pozycji transakcji (na stronie 743).
6. Nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać nowy rekord transakcji korekty stanu magazynowego.

Jeśli nie wystąpią żadne błędy, status nowego rekordu transakcji dotyczącej magazynu zostanie zmieniony na "Przesłane".

Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego

Aby rozwiązać problem rozbieżności między fizycznym a elektronicznym stanem magazynowym, użytkownicy końcowi i administratorzy próbek muszą utworzyć i przesłać transakcje korygujące. Przedstawiciele handlowi i administratorzy próbek zapisują zmiany w swoich transakcjach dotyczących próbek, tworząc nowe rekordy transakcji dotyczącej próbki typu "Korekta stanu magazynowego".

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć rekordy korekty stanu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Jak utworzyć nowy rekord korekty stanu magazynowego

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
2. Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić wartość typu transakcji "Korekta stanu magazynu".
3. W polu "Przyczyna" wprowadzić przyczynę, na przykład "Utracone próbki", "Znalezione próbki" lub "Spis wstępny".
4. Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737).
5. Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki (zob. "Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek" na stronie 710).
6. Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek

Przedstawiciele handlowi mogą zarejestrować utracone lub znalezione transakcje dotyczące próbek, które odnotowali w swoim magazynie, tworząc nowe rekordy utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć utracone lub znalezione transakcje dotyczące próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" oraz uprawnienie "Korekta próbek".

Jak utworzyć nowy rekord utraconej lub znalezionej transakcji dotyczącej próbki

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
2. Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić wartość typu transakcji "Korekta stanu magazynu".
3. Wprowadzić przyczynę w polu "Przyczyna", na przykład "Utracone" lub "Znalezione".
4. Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737).
5. Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji.

   Więcej informacji znajduje się pod hasłem Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek (na stronie 710).
6. Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Wyświetlanie transakcji rozchodowych

Użytkownicy nie mogą tworzyć transakcji wydatków (transakcji dotyczących przekazywania próbek). Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie przy przekazywaniu próbek przez przedstawiciela handlowego podczas wizyty handlowej.

UWAGA: Użytkownicy nie mogą również tworzyć transakcji odbioru. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie generuje transakcje transferu przychodzącego, kiedy przedstawiciele handlowi zwracają uprzednio przekazane próbki lub przekazują próbki centrali bądź innemu przedstawicielowi handlowemu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać transakcje wydatków, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak wyświetlić transakcje wydatków

1. W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Transakcje wydatków".
2. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję wydatku, która ma zostać wyświetlona.
3. Na wyświetlonej stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki" przejrzeć kluczowe informacje dotyczące transakcji, informacje o kluczowej osobie kontaktowej i informacje o pozycjach transakcji.

   Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola transakcji dotyczącej próbki (na stronie 737).

   Użytkownicy nie mogą aktualizować ani zmieniać żadnej informacji na tej stronie. Jeśli wymagane są jakiekolwiek modyfikacje lub poprawki transakcji wydatków, należy utworzyć nową transakcję korekty

stanu magazynowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego (na stronie 708).

UWAGA: W podobny sposób można też wyświetlać transakcje odbioru, wybierając odpowiednią opcję z listy "Transakcja dotycząca próbki".

Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" umożliwia dodanie pozycji linii pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki lub aktualizację szczegółów istniejącej pozycji linii pozycji transakcji w transakcji dotyczącej próbki.

Przed rozpoczęciem.. Aby można było dodać pozycje transakcji do transakcji dotyczących próbki, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać pozycję transakcji do transakcji dotyczącej próbki

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
2. Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki" nacisnąć przycisk "Nowa" w sekcji "Pozycje transakcji".
3. Na stronie "Pozycja transakcji - edycja" wypełnić wymagane pola. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem Pola pozycji transakcji (na stronie 743).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji transakcji są zawarte w następujących tematach:

- Pozycje transakcji (na stronie 741)
- Zarządzanie pozycjami transakcji (na stronie 741)
- Pola pozycji transakcji (na stronie 743)

Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych

W celu skorygowania rozbieżności między fizycznym spisem magazynowym a spisem elektronicznym (zapisanym przez aplikację Oracle CRM On Demand w podczas transferu próbek) administrator próbek i użytkownicy końcowi muszą utworzyć i przesłać transakcje korekty.

Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego stanowi również ważny etap procesu uzgadniania magazynu (zob. "Proces uzgadniania magazynu" na stronie 693).

Przed rozpoczęciem. Aby można było skorygować rozbieżności między fizycznym i elektronicznym spisem magazynowym, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Aby skorygować rozbieżności między fizycznym i elektronicznym spisem magazynowym, administratorzy próbek i przedstawiciele handlowi mogą skorzystać z jednej lub wszystkich z poniższych opcji:

- Utworzenie i przesłanie transakcji korekty próbek wraz z jedną lub większą liczbą pozycji linii. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego (na stronie 708).
- Korygowanie rekordów pozycji linii powiązanych z wcześniej wprowadzonymi transakcjami, które nie zostały jeszcze przesłane. Więcej informacji dostępnych jest pod hasłem Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego (na stronie 707).

Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej

Podczas wizyty handlowej przedstawiciele handlowi pobierają próbki ze swojego magazynu i przekazują je lekarzom, farmaceutom, klinikom, szpitalom i innym odpowiednim osobom kontaktowym. Przedstawiciel handlowy musi wykonać następujące czynności:

- Spisać każdą próbkę, która została przekazana.
- Sprawdzić, czy próbka jest odpowiednia dla lekarza i jego specjalizacji.
- Pobrać autoryzowane podpisy w celu zakończenia transakcji.

Wymagania dot. produktów w przypadku powiązania produktów z rekordem wizyty. Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne", "Szczegóły produktów" i "Pozycja zlecenia dot. próbek", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty:

- Produkty nie są zablokowane dla głównej osoby kontaktowej w przypadku danej wizyty handlowej. Podczas wizyty handlowej przedstawiciel handlowy nie może przekazać żadnych produktów, które są zablokowane dla głównej osoby kontaktowej związanej z wizytą. Zakaz ten obejmuje również informacje, próbki i materiały promocyjne związane z zablokowanymi produktami. Blokada produktu dla danej osoby kontaktowej może wynikać z regulacji prawnych lub ustaleń firmowych. Na przykład firma farmaceutyczna może chcieć zapobiec ujawnieniu szczegółów dotyczących testowanego leku. Informacje na temat blokowania produktów dla osób kontaktowych można znaleźć pod hasłem Zablokowane produkty (na stronie 823).

  UWAGA: Jeśli produkt jest zablokowany dla głównej osoby kontaktowej w ramach wizyty handlowej, przedstawiciel handlowy nie może powiązać produktu z rekordem wizyty, nawet jeśli posiada przydział danego produktu. Produktów zablokowanych dla głównej osoby kontaktowej związanej z wizytą nie da się wybrać z listy produktów, które można dodać do wizyty. Jeśli dla danej wizyty nie istnieje główna osoba kontaktowa, żadne produkty nie są zablokowane.
- Produkty zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu.
- W przypadku próbek i materiałów promocyjnych, produkty znajdują się w magazynie przedstawiciela handlowego.
- Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.

Wskazówki dot. konfigurowania wizyty handlowej. Podczas konfigurowania wizyt handlowych obejmujących przekazywanie próbek lub materiałów promocyjnych oraz omawianie produktów, należy uwzględnić następujące wskazówki:

- Należy upewnić się, że wszystkie wizyty u uczestników lub osób kontaktowych mają powiązaną główną osobę kontaktową.

- Należy upewnić się, że wszystkie wizyty u uczestników, osób kontaktowych lub podmiotów mają powiązany adres.
- Nie należy zmieniać danych głównej osoby kontaktowej po utworzeniu rekordu wizyty i zdefiniowaniu powiązanych z nim: przekazywanej próbki, materiału promocyjnego, szczegółu produktu lub zlecenia dotyczącego próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwe były przekazanie próbek, zlecenie dot. próbek i dystrybucja materiałów promocyjnych podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Jak przekazać próbki podczas wizyty handlowej

1. Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" otworzyć osobę kontaktową, której mają być przekazane próbki.
2. W sekcji "Wizyty" na stronie "Dane osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta" lub "Automatyczne połączenie" w celu dodania nowej pozycji linii.
   - Naciśnięcie przycisku "Nowa wizyta" powoduje przejście na stronę "Edycja wizyty", gdzie należy ręcznie wpisać większość informacji do rekordu nowej wizyty.

     Sprawdzić, czy w polu "Typ" określono wartość "Wizyta". W przeciwnym razie użytkownikowi nie zostaną udostępnione następujące powiązane pozycje: "Przekazane próbki", "Materiały promocyjne", "Szczegóły produktów".
   - Naciśnięcie przycisku "Automatyczne połączenie" spowoduje wyświetlenie strony "Szczegóły wizyty", na której dla nowego rekordu wizyty są wprowadzane automatycznie dane w następujących polach.
     - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
     - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
     - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".
3. Na stronie "Edycja wizyty" lub "Szczegóły wizyty" wykonać następujące czynności:
   a. Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.
   b. Wpisać lub zaktualizować informacje.

      Więcej informacji o polach na stronach "Wizyta — edycja" i "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).
4. W celu zapisania rekordu należy wykonać jedną z następujących czynności:
   - Na stronie "Edycja wizyty" nacisnąć przycisk "Zapisz".
   - Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

   Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Zapisywanie szczegółowych informacji o wizycie jako szablonu (zob. "Zapisywanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu" na stronie 731).

5 Następnie należy wykonać jedną z poniższych czynności na stronie szczegółów wizyty (zgodnie z wymaganiami):

- Dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu wizyty nadrzędnej.

  NOTE: Do nadrzędnego rekordu wizyty można dodać tylko produkty, które nie zostały zablokowane dla głównej osoby kontaktowej związanej z wizytą. Produktów zablokowanych dla głównej osoby kontaktowej nie można wybrać z listy produktów.

- Dodać pozycję linii uczestnika do rekordu wizyty nadrzędnej, a następnie dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu uczestnika.

Więcej informacji o tych zadaniach jest dostępnych w następujących tematach:

- Dodawanie uczestników do wizyt (zob. "Dodawanie osób uczestniczących do wizyty" na stronie 713)
- Dodawanie wielu osób kontaktowych do wizyt u podmiotu (na stronie 715)
- Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717)
- Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami (na stronie 722)
- Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami (na stronie 725)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

6 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przekazywania próbek są zawarte w następujących tematach:

- Zarządzanie przydziałami (na stronie 748)
- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234)
- Ustawianie parametru "Ile razy osoba kontaktowa może być maksymalnie wybrana"
- Upoważnianie osób kontaktowych do odbioru próbek

Dodawanie osób uczestniczących do wizyty

Osoba uczestnicząca to osoba obecna w trakcie wizyty/rozmowy telefonicznej. Wizyta u podmiotu może obejmować wiele osób uczestniczących, a każda z nich może posiadać wiele unikatowych pozycji lub określonych interakcji zarejestrowanych przez przedstawiciela handlowego. Raportowanie na poziomie pojedynczej interakcji pozwala przedstawicielowi handlowemu rejestrować jaka próbka (lub materiał promocyjny) została przekazana oraz jakie szczegóły produktu i zlecenia dot. próbek zostały zarejestrowane w przypadku każdej pojedynczej interakcji.

Wizyta u uczestnika to osobna wizyta powiązana z wizytą u podmiotu nadrzędnego. Wizyty z uczestnikami są przeprowadzane podobnie jak Wizyty u lekarza/pracownika służby zdrowia, z tą różnicą, że są powiązane z wizytą u podmiotu. Wizyty u uczestników są osobnymi rekordami o typie wizyty "Wizyta u uczestnika".

Ustawienia profilu dostępu dot. wizyt u uczestników

Aby uzyskać dostęp do uczestników i dodawać ich do podmiotu nadrzędnego, niezbędne jest posiadanie odpowiednich ustawień profilów dostępu. W poniższej tabeli przedstawione zostały ustawienia poziomu dostępu dot. typu rekordu powiązanych informacji "Wizyta u uczestnika", który pozwala na dostęp do wizyt u uczestników z poziomu nadrzędnego podmiotu. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela. Gdy poziom dostępu jest skonfigurowany dla typu rekordu informacji powiązanych "Wizyta u uczestnika", wizyty u uczestnika będą działały w podobny sposób jak inne wizyty (z podmiotem lub osobą kontaktową) w ramach schematu wizyt. Uprawnienie najwyższego poziomu dot. wizyt u uczestników jest jednak ograniczone do uprawnienia zdefiniowanego w nadrzędnym działaniu. Więcej informacji na temat profilów dostępu można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu oraz Proces ustawiania profilów dostępu.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Działanie	Wizyty u uczestników	Widok

UWAGA: Wizyty u uczestników są podrzędne wobec podmiotu (poziom najwyższy) i wobec wizyty u podmiotu (poziom nadrzędny), która jest typem działania. W efekcie dostęp do wizyt u uczestników należy skonfigurować w sekcji informacji powiązanych typu rekordu "Działanie".

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania uczestnika do wizyty.

Aby dodać uczestnika do wizyty

1. Przejść do strony startowej "Podmioty" i wybrać poszukiwany podmiot.

   Więcej informacji dot. wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Wizyty" i otworzyć rekord wizyty u podmiotu, do którego ma zostać dodany uczestnik.

3. Na stronie szczegółów wizyty, w sekcji "Uczestnicy" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta".

   UWAGA: Jeśli sekcja "Uczestnicy" nie jest widoczna na stronie szczegółów użytkownika, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Uczestnicy" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

4. Na stronie szczegółów uczestnika wykonać następujące czynności:

   a. Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

   b. Wprowadzić lub zaktualizować wymagane informacje. Należy jednak pamiętać, że:

- Wartość w polu "Typ wizyty" jest tylko do odczytu, i domyślnie jest nią "Wizyta u uczestnika".
- Informacje o podmiocie są wypełniane na podstawie wizyty u podmiotu.
- Informacje adresowe są wypełniane na podstawie wizyty u podmiotu.
- Aby wybrać osobę kontaktową uczestniczącą w wizycie u podmiotu, niezbędne jest użycie pola "Główna osoba kontaktowa".

Więcej informacji o polach na tej stronie można znaleźć pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand pod wieloma względami. Mogą na przykład zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Pola niestandardowe zdefiniowane przez administratora firmy są zapisywane w szablonie Smart Call.

5 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać rekord uczestnika.

6 Na stronie szczegółów uczestnika należy wprowadzić wszelkie informacje dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów promocyjnych odnoszące się do rekordu uczestnika, jak pokazano w poniższych tematach:

- Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717)
- Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami (na stronie 722)
- Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami (na stronie 725)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

UWAGA: Do strony "Szczegóły uczestnika" można dodać tylko produkty, które nie zostały zablokowane dla głównej osoby kontaktowej związanej z wizytą. Produktów zablokowanych dla głównej osoby kontaktowej nie można wybrać z listy produktów.

7 Po ukończeniu należy nacisnąć przycisk "Wstecz", aby powrócić do szczegółów wizyty.

W sekcji "Uczestnicy" pojawi się nowo dodany uczestnik.

8 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Dodawanie wielu osób kontaktowych do wizyt u podmiotu

Wizyta u podmiotu może zawierać wiele osób kontaktowych. Użytkownik może automatycznie tworzyć rozmowy z uczestnikiem dla każdej osoby kontaktowej, używając funkcji "Generowanie rozmów" w module Oracle CRM On Demand. Umożliwia to ograniczenie liczby naciśnięć klawiszy podczas tworzenia rozmów. Ta funkcja zapewnia też spójne informacje dla sekcji informacji związanych z osobami kontaktowymi i rozmowami z uczestnikami wizyty u podmiotu.

Kwestie, które należy rozważyć przed dodaniem wielu osób kontaktowych do wizyty u podmiotu

Przed dodaniem przy użyciu tej procedury wielu osób kontaktowych do wizyty u podmiotu należy rozważyć te kwestie:

- Wybrane osoby kontaktowe są powiązane z wizytą u podmiotu, chyba że dla osoby kontaktowej ustawiono pole "Kod przyczyny zablokowania". Jeśli osoba kontaktowa ma ustawiony "Kod przyczyny zablokowania", nie zostanie ona dodana do wizyty u podmiotu ani nie zostanie wygenerowana rozmowa z uczestnikiem, a moduł Oracle CRM On Demand wyświetli komunikat informujący blokadzie osoby kontaktowej. Więcej informacji na temat blokowania osób kontaktowych można znaleźć pod hasłem Blokowanie osób kontaktowych (na stronie 353).
- Dla każdej niezablokowanej osoby kontaktowej Oracle CRM On Demand generuje rozmowę z uczestnikiem, gdy na stronie "Szczegóły rozmowy z podmiotem" zostanie wybrana opcja "Generowanie rozmów". Wygenerowane wizyty u podmiotu są widoczne na karcie "Rozmowa z uczestnikiem" na stronie "Szczegóły rozmowy z podmiotem". W wygenerowanych rozmowach z uczestnikiem pola "Data", "Godzina", "Czas trwania", "Podmiot", "Adres", "Status" i "Temat" są wypełniane danymi z nadrzędnej wizyty u podmiotu.
- Między rozmową z uczestnikiem i listą osób kontaktowych wizyty u podmiotu występują następujące zależności:
  - Jeśli osoba kontaktowa zostanie usunięta lub skasowana, rozmowa z uczestnikiem również zostaje usunięta lub skasowana.
  - Jeśli rozmowa z uczestnikiem zostanie usunięta lub skasowana, osoba kontaktowa również zostaje usunięta lub skasowana, jeśli status wizyty u podmiotu jest inny niż "Podpisane", "Przesłane" lub "Zakończone".
- Jeśli osoby kontaktowe zostaną scalone w interfejsie użytkownika wizyty u podmiotu, moduł Oracle CRM On Demand usunie rozmowy z uczestnikiem związane z pomocniczą osobą kontaktową.
- Jeśli podano szczegółowe informacje o produkcie, używając sekcji informacji pokrewnych "Szczegóły produktów" lub "Dostępne produkty do określenia szczegółów" w rozmowie z podmiotem, to przy tworzeniu rozmów przy użyciu opcji "Generowanie rozmów" w pojedynczych rozmowach z uczestnikami są umieszczane te same szczegółowe informacje o produktach.
- Jeśli udokumentowano przekazane próbki, przekazywane materiały promocyjne lub szczegóły produktów dla wizyty, ale nie przesłano wizyty i z osobą kontaktową jest powiązany zablokowany rekord produktu, przesyłanie wizyty jest kontynuowane bez błędów. Przy pierwszym przekazywaniu próbki lub materiałów promocyjnych albo tworzeniu szczegółu produktu produkt musi być zablokowany, aby był on zablokowaniu w raportowaniu rozmów. Jeśli wprowadzono już element w module Oracle CRM On Demand i zablokowano produkt, przetwarzanie wizyty przebiega poprawnie. Więcej informacji o blokowaniu produktu zawiera temat Zablokowane produkty (na stronie 823).

Przed rozpoczęciem. Osoba wykonująca tę procedurę (zwykle administrator firmy lub przedstawiciel serwisu u klienta) musi dysponować uprawnieniem Rozmowy: włączanie szczegółów rozmów" i dostępem do rekordów "Wizyta u podmiotu", "Wizyta u osoby kontaktowej" i "Rozmowa z uczestnikiem" w profilach dostępu.

Aby dodać wiele osób kontaktowych do wizyty u podmiotu

1. Przejść do strony startowej "Podmioty" i wybrać poszukiwany podmiot.

   Więcej informacji o wybieraniu rekordów można znaleźć pod hasłem "Znajdowanie rekordów".

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Wizyty" i otworzyć rekord wizyty u podmiotu, do którego ma zostać dodany uczestnik.

3 Na stronie "Szczegóły wizyty u podmiotu" w sekcji z informacjami dotyczącymi osób kontaktowych kliknąć Dodawanie. W oknie "Wyszukiwanie osób kontaktowych" wybrać osoby kontaktowe biorące udział w wizycie, a po ich wybraniu kliknąć przycisk OK.

UWAGA: Jeśli sekcja "Osoby kontaktowe" nie jest widoczna na stronie szczegółów wizyty, kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Osoby kontaktowe" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

4 Na stronie szczegółów wizyty u podmiotu i wszystkich wygenerowanych stron szczegółów rozmowy z uczestnikiem należy wprowadzić wszelkie informacje dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów promocyjnych, jak pokazano w poniższych tematach:

- Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717)
- Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami (na stronie 722)
- Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami (na stronie 725)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

UWAGA: Do strony "Szczegóły uczestnika" można dodać tylko produkty, które nie zostały zablokowane dla głównej osoby kontaktowej związanej z wizytą. Produktów zablokowanych dla głównej osoby kontaktowej nie można wybrać z listy produktów.

5 Po ukończeniu należy nacisnąć przycisk "Wstecz", aby powrócić do szczegółów wizyty.

W sekcji "Osoby kontaktowe" są wymienione nowo dodane kontakty.

6 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Wiązanie szczegółów produktu z wizytą

Informacje dot. szczegółów produktu można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje dot. szczegółów produktów do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje dot. szczegółów produktów do każdego z osobnych rekordów uczestnika

  Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

Informacje o sposobie tworzenia powiązania informacji o szczegółach produktu z informacjami z ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie zawiera temat Tworzenie powiązań celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników ze szczegółami produktu omawianego w wizycie handlowej (zob. "Tworzenie powiązań celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników ze szczegółami produktu w rozmowie dotyczącej sprzedaży" na stronie 804).

W tej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o szczegółach produktu z rekordem wizyty.

Zagadnienia dotyczące wyboru korzystania z sekcji informacji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" lub sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktów"

W tym temacie opisano zagadnienia dotyczące korzystania z sekcji informacji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" lub "Szczegóły produktów" do powiązania informacji o szczegółach produktów z wizytami:

- Sekcja informacji powiązanych "Dostępne produkty do określenia szczegółów"

  Sekcja "Dostępne produkty do określenia szczegółów" zawiera listę produktów, których szczegóły przedstawiciel handlowy może przedstawić klientom. Lista jest tworzona na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego. Administratorzy mogą dostosowywać sekcję "Dostępne produkty do określenia szczegółów", usuwając listę wyboru "Wskazanie", dodając rekord "Wskazanie produktu" lub nowe pola, a także używając niestandardowych układów stron. Ponadto mogą oni uwzględniać własne pola niestandardowe, jak w przypadku innych sekcji informacji powiązanych modułu Oracle CRM On Demand. W wydaniu 24 i wcześniejszych lista wyboru "Wskazanie" była polem wymaganym wraz z polem "Priorytet". Ten wymóg już nie obowiązuje.

  UWAGA: Obiektów planu komunikatów obsługujących ustrukturyzowane komunikaty o produkcie nie można powiązać z sekcją "Dostępne produkty do określenia szczegółów".

- Sekcja informacji powiązanych "Szczegóły produktów"

  Jeśli w firmie użytkownika mają być dokumentowane cele wizyty, cele następnej wizyty i wyniki, należy korzystać z sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktów" zamiast sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów".

  Sekcja "Szczegóły produktów" zawiera historyczne menu wyboru wszystkich produktów typu "Szczegół", spośród których przedstawiciel handlowy mógł wybrać te do uwzględnienia w sesji przedstawiania szczegółów. Sekcja ta oferuje filtr administracyjny umożliwiający wyświetlenie wyłącznie produktów przydzielonych danemu przedstawicielowi handlowemu. Sekcja informacji powiązanych "Szczegóły produktów" może być w pełni dostosowana do potrzeb użytkownika, zgodnie z którymi administratorzy mogą dodawać nowe pola. Administratorzy mogą dodać do sekcji "Szczegóły produktów" typ rekordu "Wskazanie produktu" i zastąpić opcjonalną listę wyboru "Wskazanie". W sekcji "Szczegóły produktów" obsługiwane są także typy rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i związane z nimi informacje.

Więcej informacji o dostosowywaniu aplikacji Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem Dostosowywanie aplikacji.

Informacje o synchronizacji pól produktu w szczegółach produktu, elementach planu komunikatów, powiązaniach planu komunikatów i rekordach odpowiedzi na wiadomości

Pole "Produkt" w rekordach informacji dotyczących elementu planu komunikatów, powiązań elementów planu komunikatów i odpowiedzi na wiadomości (pokrewnych rekordach "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości") muszą być powiązane z dostępnym produktem z nadrzędnego rekordu szczegółów produktów. Po powiązania produktu w pokrewnych rekordach "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" przy użyciu selektora wyszukiwania, w selektorze będą pokazywane tylko produkty dostępne w nadrzędnym rekordzie szczegółów produktów. Natomiast po ukończeniu powiązania pola "Produkt" w rekordzie "Szczegóły

produktów" z pokrewnymi rekordami "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" użytkownik ma możliwość zmiany produktu nadrzędnego w rekordzie "Szczegóły produktów". W związku z tym zostaje zerwana synchronizacja wcześniej zapisanych pokrewnych rekordów podrzędnych "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości", w których został wymuszony ten sam produkt, co w rekordzie "Szczegóły produktów". Dlatego nie należy aktualizować pola "Produkt" w rekordzie "Szczegóły produktów" po utworzeniu powiązania produktu z pokrewnymi rekordami "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości".

Informacje o regułach administrowania procesami dotyczącymi blokowania rekordów działań i rekordów szczegółów produktów dla wizyt

Za pośrednictwem administrowania procesami w module Oracle CRM On Demand administrator może utworzyć następujące reguły blokowania rekordów:

- Reguła blokująca rekord działania wraz z jego rekordami podrzędnymi
- Reguła blokująca rekord "Szczegóły produktów dla wizyt" wraz z jego rekordami podrzędnymi

W takim przypadku gdy użytkownik prześle rekord "Działania dot. wizyty", moduł Oracle CRM On Demand zsynchronizuje status rekordu "Szczegóły produktów dla wizyt" i status rekordu "Działania dot. wizyty". Gdy rekord "Działania dot. wizyty" zostanie oznaczony jako "Przesłane", moduł Oracle CRM On Demand oznaczy też jako przesłany rekord "Szczegóły produktów". Jeśli reguła blokowania ustawiona w administrowaniu procesami dotycząca działania, którego status jest ustawiony na "Przesłane", blokuje rekordy podrzędne działania, zaleca się użycie podobnej reguły blokowania dla rekordu "Szczegóły produktów dla wizyt", gdy jego status zostanie ustawiony na "Przesłane". Więcej informacji na temat konfiguracji reguł blokowania rekordów w module Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition znajduje się pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Ważna uwaga dotycząca operacji w sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktów"

Ze względu na unikatowy charakter funkcji "Szczegóły produktów" należy zawsze wykonywać operacje powiązane ze szczegółowymi danymi produktów, używając sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktów" na stronie "Szczegół wizyty". Operacje dotyczące szczegółów produktów można wykonywać w następujących lokalizacjach:

- (Zalecane) Sekcja informacji powiązanych "Szczegóły produktów" na stronie "Szczegół wizyty" obsługująca cztery rodzaje operacji: Nowe, Edycja, Edycja miejscowa i Kasowanie. Wszystkie cztery operacje powodują wygenerowanie kolejki zdarzeń integracji (IEQ) XML, która uwzględnia nadrzędny rekord działania.
- (Niezalecane) Strona "Produkty szczegółowo - szczegół" wyświetlana po kliknięciu nazwy produktu w sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktów" obsługująca trzy rodzaje operacji: Edycja, Edycja miejscowa i Kasowanie. Wszystkie trzy operacje powodują wygenerowanie kolejki zdarzeń integracji (IEQ) XML, która nie uwzględnia nadrzędnego rekordu działania. Jeśli operacje te zostaną wykonane na stronie "Produkty szczegółowo - szczegół", czynności procesu Workflow skonfigurowane przy użyciu tych operacji lub inne czynności zależne od wygenerowanej kolejki zdarzeń integracji XML mogą przebiegać niezgodnie z oczekiwaniami.

Jak powiązać szczegółowe informacje o produkcie z rekordem wizyty?

1 Na stronie "Szczegóły wizyty" lub "Szczegóły uczestnika" przejść do sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" lub "Szczegóły produktów" i wykonać jedną z następujących procedur:

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- W sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" wprowadzić wymagane informacje w polach "Wskazanie", "Priorytet" (opcjonalnie) oraz "Problemy" (opcjonalnie).

  Na liście produktów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Szczegóły produktów" niezablokowane dla głównej osoby kontaktowej, przydzielone przedstawicielowi handlowemu i aktywne w bieżącym dniu.

  Informacje dotyczące pól można znaleźć w tabeli na końcu tego tematu.

- W sekcji "Szczegóły produktów" nacisnąć przycisk "Nowy" i wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji szczegółów produktów.

  Informacje dotyczące pól można znaleźć w tabeli na końcu tego tematu.

  UWAGA: Jeśli administrator włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktu na podstawie alokacji przedstawiciela handlowego", tylko produkty przydzielone przedstawicielowi handlowemu będą wyświetlane w selektorze produktu. Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego.

  UWAGA: Pola szczegółów produktu są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

2 Zapisać rekord.

3 Powtórzyć kroki 1-2, aby dodać więcej pozycji linii szczegółów produktów do rekordu wizyty.

4 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Pole	Opis
Szczegóły produktu - informacje kluczowe	
Kategoria produktu	(Tylko do wyświetlania) Kategoria produktu zdefiniowana przez administratora. Przykładowe kategorie: ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów

Pole	Opis
Produkt	(Wymagane) Nazwa produktu (np. urządzenie medyczne) omówionego z klientem lub mu przedstawionego. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 744). Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne", "Szczegóły produktów" i "Pozycja zlecenia dot. próbek", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty: ■ Produkty nie są zablokowane dla głównej osoby kontaktowej. ■ Produkty zostały przypisane do przedstawiciela handlowego, a administrator firmy włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktów wg alokacji przedstawiciela handlowego". Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Priorytet	Pole opcjonalne do użytku klienta.
Wskazanie	Warunek zastosowania produktu. Na przykład: alergia, astma, arytmia, niewydolność serca itp. Wskazanie należy wybrać z listy rozwijanej. Przed wydaniem 23 pole "Wskazanie" było domyślnie polem wymaganym. Natomiast w bieżącym wydaniu pole to nie jest już wymagane. Jeżeli jednak firma posiada dostosowany układ strony dla kategorii "Szczegóły produktu" w wydaniu 23, pole listy wyboru "Wskazanie" jest nadal wymagane w przypadku takich dostosowanych układów. Aby zmienić status tego pola na "Niewymagane", administrator firmy musi usunąć zaznaczenie pola wyboru "Wymagane" w przypadku pola skonfigurowanego w dostosowanym układzie stron w ramach szczegółów produktu. Więcej informacji na temat konfigurowania pól znajduje się pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól.
Problemy	Pole opcjonalne do użytku klienta. Na przykład: efekty uboczne, skuteczność, koszt w stosunku do leków niezastrzeżonych, cena itd. Problem należy wybrać z listy rozwijanej.
UWAGA: Poniższe pola nie są domyślnie dostępne. Administrator może natomiast dodać je do układu strony "Szczegóły produktu". Więcej informacji znajduje się pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.	
Szczegóły produktu	Ta wartość jest ustawiana na wartość z pola "Produkt". Zmiana tej wartości przy użyciu selektora "Wyszukiwanie" powoduje przypisanie polu "Produkt" tej samej wartości.
Podstawowa pozycja planu komunikatów	Pozycja planu komunikatów, która jest wyznaczona jako podstawowy komunikat opisywanego produktu.
Podstawowe powiązanie planu komunikatów	Rekord powiązania pozycji planu komunikatów, które jest wyznaczone jako podstawowe dla opisywanego produktu.

Pole	Opis
Podstawowa odpowiedź na wiadomość	Odpowiedź na wiadomość, która jest oznaczona jako podstawowa dla opisywanego produktu.
Typ	Kategoria "Szczegóły produktu". Aby wybrać typ, należy użyć listy wyboru. Domyślne wartości w polu "Typ" to: "Odpowiedź na wiadomość", "Rezultat", "Cel wizyty" oraz "Cel następnej wizyty". Jednak w razie potrzeby administrator może dodać inne typy. Wybór danego typu może oznaczać inny układ strony niż domyślny dla typu rekordu "Szczegóły produktu", jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron dla danego typu rekordu. Przykład: Wybór celu wizyty może oznaczać układ strony "Cel wizyty", jeśli został on skonfigurowany przez administratora. Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron dla danego typu rekordu znajduje się pod hasłem Określanie dynamicznych układów stron oraz w tematach dotyczących układów stron pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Wskazanie produktu	Kombinacja objawu lub dolegliwości i konkretnego produktu lub leku, które je łagodzą, która jest zwykle opisywana przez przedstawicieli handlowych branży farmaceutycznych podczas rozmowy z pracownikiem zakładu opieki zdrowotnej. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Wskazania produktu (na stronie 809).
Uwagi szczegółowe	Dodatkowe informacje o szczegółach produktu. W tym polu obowiązuje limit do 250 znaków.

Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami

Informacje dot. przekazanych próbek można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje dot. przekazanych próbek do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje dot. przekazanych próbek do każdego z osobnych rekordów uczestnika

  Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przekazać próbki podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty?

1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów uczestnika przejść do sekcji "Dostępne przekazywane próbki" lub "Przekazane próbki" i wykonać jedną z następujących procedur:

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- W sekcji "Dostępne próbki do przekazania" wprowadzić wymagane informacje w polu "Ilość".

  Na liście próbek dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", niezablokowane dla głównej osoby kontaktowej, przydzielone do magazynu przedstawiciela handlowego i znajdujące się w tym magazynie.

- W sekcji "Przekazane próbki" nacisnąć przycisk "Nowe" i wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji przekazanych próbek.

  UWAGA: Jeśli administrator włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktu na podstawie alokacji przedstawiciela handlowego", tylko produkty przydzielone przedstawicielowi handlowemu będą wyświetlane w selektorze produktu. Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego.

UWAGA: Pola przekazanych próbek są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call, *z wyjątkiem* pola "Numer partii".

Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

Niektóre z tych pól przedstawione są w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Przekazane próbki - informacje kluczowe	
Kategoria produktu	(Tylko do wyświetlania) Kategoria produktu zdefiniowana przez administratora produktu w firmie. Przykładowe kategorie: - Przekazane próbki - Przekazywane materiały promocyjne - Szczegóły produktów
Produkt	(Wymagane) Nazwa produktu (na przykład nowego leku wprowadzanego na rynek), którego próbka została przekazana osobie kontaktowej. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 744). Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne", "Szczegóły produktów" i "Pozycja zlecenia dot. próbek", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty: - Produkty nie są zablokowane dla głównej osoby kontaktowej. - Produkty zostały przypisane do przedstawiciela handlowego, a administrator firmy włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktów wg alokacji

Pole	Opis
	przedstawiciela handlowego". Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Numer partii	Numer partii wybranej próbki produktu. **UWAGA:** To pole ma zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy do śledzenia próbek w magazynie używa się numerów partii. Podczas dodawania lub aktualizacji rekordu "Przekazanie próbek" w to pole można wprowadzić tylko partie próbek, dla których zaznaczono pole wyboru "Magazyn wg partii". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 756) i Pola partii próbek (na stronie 759).
Ilość	Liczba próbek przekazanych osobie kontaktowej. Musi być liczbą od 1 do 9998. W przypadku próby wykonania jednej z poniższych czynności pojawi się komunikat ostrzegawczy: ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej wartość w polu "Maks. na wizytę". ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej maksymalną ilość (lub przekraczającej 90% tej ilości) produktów, które mogą zostać przekazane osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału.
Maks. na wizytę	(Tylko do wyświetlania) Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania podczas wizyty.
Maks. na przydział	(Tylko do wyświetlania) Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania w ramach okresu przydziału.
Obliczona suma ilości przydziału	(Tylko do wyświetlania) Łączna ilość produktów przekazanych do danego momentu w ramach okresu przydziału.

1 Zapisać rekord.

Jeśli w chwili naciśnięcia przycisku "Zapisz" spełnione są wszystkie poniższe warunki, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcję wydatku z pozycją linii dot. każdej przekazanej próbki w ramach danej wizyty i przesyła transakcję wydatku w celu zaktualizowania magazynu próbek. W przypadku zakończenia transakcji wydatku powodzeniem aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status wizyty na "Przesłane".

- Wszystkie próbki istnieją w magazynie próbek przez okres wyznaczony przez datę i godzinę wizyty.
- Okres, przez który próbki są rejestrowane, jest okresem nieuzgodnionym. Jeśli jest to okres uzgodniony, wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- Dla przekazanych próbek śledzonych według numerów partii jest określany prawidłowy numer partii.
- Wprowadzona ilość nie przekracza maksymalnej dozwolonej do przekazania ilości dla jednej wizyty.
- Po wprowadzeniu ilości nie zostaje przekroczona maksymalna dozwolona dla wizyty ilość do przekazania w okresie przydziału.

2 Powtórzyć kroki 1-2, aby dodać więcej pozycji linii przekazanych próbek do rekordu wizyty.

3 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami

Informacje dot. materiałów promocyjnych można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje dot. materiałów promocyjnych do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje dot. materiałów promocyjnych do każdego z osobnych rekordów uczestnika

  Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak połączyć materiały promocyjne, edukacyjne i inne materiały marketingowe z rekordem wizyty.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przekazać materiały promocyjne podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Jak połączyć materiały promocyjne, edukacyjne i inne materiały marketingowe z rekordem wizyty?

1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów uczestnika przejść do sekcji "Dostępne przekazywane materiały promocyjne" lub "Materiały promocyjne" i wykonać jedną z następujących procedur:

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- W sekcji "Materiały promocyjne dostępne do przekazania" wprowadzić wymagane informacje w polu "Ilość".

  Na liście materiałów promocyjnych dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane materiały promocyjne", niezablokowane dla głównej osoby kontaktowej, przydzielone do magazynu przedstawiciela handlowego i znajdujące się w tym magazynie.

- W sekcji "Materiały promocyjne" nacisnąć przycisk "Nowe" i wprowadzić wymagane informacje na stronie "Materiały promocyjne przekazywane podczas wizyt - edycja".

  UWAGA: Jeśli administrator włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktu na podstawie alokacji przedstawiciela handlowego", tylko produkty przydzielone przedstawicielowi handlowemu będą wyświetlane w selektorze produktu. Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego.

Informacje na temat pól materiałów promocyjnych znajdują się w tabeli opisów pól na końcu niniejszej procedury.

Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

UWAGA: Pola dotyczące materiałów promocyjnych są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

2 Zapisać rekord.

Jeśli w chwili naciśnięcia przycisku "Zapisz" spełnione są wszystkie poniższe warunki, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcję wydatku z pozycją linii dot. każdego materiału promocyjnego przekazanego w ramach danej wizyty i przesyła transakcję wydatku w celu zaktualizowania magazynu próbek. W przypadku zakończenia transakcji wydatku powodzeniem aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status wizyty na "Przesłane".

- Wszystkie przykładowe materiały promocyjne istnieją w magazynie próbek przez okres oznaczony przez datę i godzinę wizyty.
- Okres, przez który przykładowe materiały promocyjne są rejestrowane, jest okresem nieuzgodnionym. Jeśli jest to okres uzgodniony, wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- Dla przekazanych przykładowych materiałów promocyjnych śledzonych według numerów partii jest określany prawidłowy numer partii.
- Wprowadzona ilość nie przekracza maksymalnej dozwolonej do przekazania ilości dla jednej wizyty.
- Po wprowadzeniu ilości nie zostaje przekroczona maksymalna ilość dozwolona do przekazania w okresie przydziału.

3 Powtórzyć kroki 1-2, aby dodać więcej pozycji linii materiałów promocyjnych do rekordu wizyty.

4 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Pole	Opis
Przekazane pozycje promocyjne - informacje kluczowe	
Produkt	(Wymagane) Nazwa materiału promocyjnego (np. pióro, piłka golfowa) lub edukacyjnego (np. oficjalny dokument lub podręcznik) przekazanego osobie kontaktowej. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 744). Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne", "Szczegóły produktów" i "Pozycja zlecenia dot. próbek", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty: ■ Produkty nie są zablokowane dla głównej osoby kontaktowej. ■ Produkty zostały przypisane do przedstawiciela handlowego, a administrator firmy włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktów wg alokacji przedstawiciela handlowego". Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty. **UWAGA:** Od wydania 22 selektor wyszukiwania pola produktu służy do wyszukiwania

Pole	Opis
	produktów, a nie przydziałów, jak we wcześniejszych wydaniach.
Kategoria produktu	(Tylko do wyświetlania) Kategoria produktu zdefiniowana przez administratora. Przykładowe kategorie: ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów
Data wizyty	(Tylko do wyświetlania) Data wizyty u klienta.
Ilość	Liczba pozycji promocyjnych lub edukacyjnych przekazanych osobie kontaktowej. Musi być liczbą od 1 do 9998. W przypadku próby wykonania jednej z poniższych czynności zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy: ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej wartość w polu "Maks. na wizytę". ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej maksymalną ilość (lub przekraczającej 90% tej ilości) produktów, które mogą zostać przekazane osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału.
Maks. na przydział	(Tylko do wyświetlania) Maksymalna ilość materiałów promocyjnych dozwolona do przekazania w ramach okresu przydziału.
Maks. na wizytę	(Tylko do wyświetlania) Maksymalna ilość materiałów promocyjnych dozwolona do przekazania podczas wizyty.
Obliczona suma ilości przydziału	(Tylko do wyświetlania) Łączna ilość materiałów promocyjnych przekazanych do danego momentu w ramach okresu przydziału.

Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami

Informacje o zleceniach dot. próbek można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje o zleceniach dot. próbek do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje o zleceniach dot. próbek do każdego z osobnych rekordów uczestnika

  Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

  UWAGA: Można także użyć stron zamówienia, aby utworzyć i zaktualizować pozycje zamówienia dot. produktów. Jeżeli strona szczegółów zamówienia zostanie dostosowana przez dodanie nowego pola, nowe pole będzie dostępne na stronie zlecenia dot. próbek. Więcej informacji dot. pozycji zamówienia można znaleźć pod hasłem Tworzenia pozycji zamówienia dot. produktów (zob. "Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami" na stronie 819).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o zleceniu dot. próbek z rekordem wizyty.

UWAGA: W wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand wcześniejszych niż 22 można było wstawić rekord pozycji zlecenia dotyczącego próbek przy użyciu powiązanego nadrzędnego rekordu zlecenia dotyczącego próbek, stosując usługi internetowe lub funkcję importowania. Jednak począwszy od wydania 22, wstawiając rekordy pozycji zlecenia dotyczącego próbek przy użyciu usług internetowych lub funkcji importowania, należy podać ID nadrzędnego zlecenia dotyczącego próbek w celu określenia kontekstu pozycji zlecenia. Z poziomu interfejsu użytkownika aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć pozycję zlecenia dotyczącego próbek tylko na podstawie zlecenia nadrzędnego w kontekście wizyty. Ponadto jeśli pozycje zlecenia dotyczącego próbek są wstawiane lub aktualizowane przy użyciu usług internetowych lub funkcji importowania, nie obowiązują reguły blokowania produktów.

UWAGA: Przetwarzanie zablokowanych produktów nie jest obsługiwane w przypadku pozycji zlecenia dotyczącego próbek, gdy użytkownik korzysta z procesów Workflow w module Oracle CRM On Demand. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Procesy Workflow pozycji zleceń dot. próbek i reguły blokowania produktów - informacje (na stronie 828).

Przed rozpoczęciem. Aby można było złożyć zlecenie dot. próbek podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Aby powiązać informacje o zleceniu dot. próbek z rekordem wizyty

1. Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów uczestnika, w sekcji "Zlecenie dot. próbek" nacisnąć przycisk "Nowe".

   Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

   UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

2. Na stronie "Zlecenie dot. próbek - edycja" wprowadzić wymagane informacje o zleceniu dot. próbek.

   Więcej informacji o polach zlecenia dot. próbek można znaleźć pod hasłem Pola zlecenia dot. próbek (zob. "Pola zlecenia dotyczącego próbek" na stronie 776).

3. Zapisać rekord zlecenia dot. próbek.

4. Na stronie szczegółów zlecenia dot. próbek należy przejść do sekcji pozycji zlecenia dot. próbek.

   UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

5. W sekcji "Pozycje zlecenia dot. próbek":

   a. Nacisnąć przycisk "Nowe" aby dodać pozycję zlecenia dot. próbek dla każdej żądanej próbki produktu.

      UWAGA: Jeśli administrator włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktu na podstawie alokacji przedstawiciela handlowego", tylko produkty przydzielone przedstawicielowi handlowemu będą wyświetlane w selektorze produktu. Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego.

b Na stronie edycji pozycji zlecenia dot. próbek wprowadzić wymagane informacje o pozycji zlecenia.

W tabeli na końcu niniejszej procedury znajdują się dodatkowe informacje o niektórych polach związanych z pozycją zlecenia dot. próbek.

c Zapisać rekord pozycji zlecenia dot. próbek.

d W razie potrzeby dodać dodatkowe pozycje zlecenia dot. próbek.

6 Należy powtórzyć kroki od 1 do 5, aby dodać więcej linii żądań próbek do rekordu wizyty.

7 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu.

Pole	Opis
Numer pozycji zamówienia	(Wymagane) Pole liczbowe przedstawiające pozycję zlecenia.
Ilość	(Wymagane) Liczba zlecanych próbek. Musi to być dodatnia liczba całkowita inna niż zero. W aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy, jeśli zostanie wprowadzona jedna z następujących: ■ Wartość przekraczająca wartość z pola "Maksymalna ilość" z rekordu "Przydział". ■ Wartość przekraczająca lub wypadająca w zakresie 10% wartości z pola "Maksymalna ilość na klienta" z rekordu "Przydział".
Produkt	(Wymagane) Nazwa produktu. Należy zaznaczyć pole wyboru obok każdego produktu, dla którego ma być złożone zlecenie. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 744). Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne", "Szczegóły produktów" i "Pozycja zlecenia dot. próbek", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty: ■ Produkty nie są zablokowane dla głównej osoby kontaktowej. ■ Produkty zostały przypisane do przedstawiciela handlowego, a administrator firmy włączył ustawienie "Włączanie filtrowania wyboru produktów wg alokacji przedstawiciela handlowego". Więcej informacji zawiera temat Konfigurowanie filtrowania list wyboru na podstawie rekordów alokacji przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Zamówienie	(Wymagane) Pole służy do określania nadrzędnego zamówienia dla zlecenia dot. próbek. To pole jest domyślnie jest tylko do odczytu, ale można je dostosować w taki sposób, aby nie było tylko do odczytu. Więcej informacji na temat dostosowywania można znaleźć pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
Status	(Wymagane) Domyślną wartością tego pola jest "Oczekujące". W przypadku przesłania zamówienia zlecenia dot. próbek dla produktów, wartość w polu zmieni się na "Przesłane". Możliwe wartości tego pola to: ■ Nowe ■ Otwarte ■ Zarezerwowane ■ W tranzycie ■ Częściowo odebrane ■ Częściowo wysłane ■ Oczekujące ■ Wysłane ■ Zafakturowane ■ Zapłacone ■ Zainstalowane ■ Zamknięte ■ Anulowane ■ Wstrzymane ■ Niebezpieczeństwo ■ Rzeczywiste ■ Zatwierdzone ■ Prognozowane ■ Odrzucone ■ Oczekujące na zatwierdzenie ■ Ukończone ■ Przesłane ■ - ■ Wybrane ■ Błąd uznania ■ Kontrola zdarzenia ■ Zakończone niepowodzeniem ■ Zamówienie zwrotne ■ W toku ■ Przetworzono ■ Odebrane ■ Podpisane ■ Unieważnione

Zapisywanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu

W poniższej procedurze przedstawiono, jak zapisać informacje ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu.

Aby zapisać informacje ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu

- Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć odpowiedni przycisk:
  - **Zapisz jako prywatny szablon Smart Call**.Aby szablon pozostawał tylko do użytku bieżącego użytkownika.
  - **Zapisz jako publiczny szablon Smart Call**.Aby szablon został dodany do listy szablonów, z których mogą korzystać inni użytkownicy.

    UWAGA: Każde naciśnięcie tego przycisku powoduje zapisanie rekordu jako osobnego szablonu Smart Call. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozostanie otwarta na tej stronie.

Przesyłanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" na potrzeby śledzenia magazynu

W poniższej procedurze przedstawiono, jak przesłać szczegóły wizyty na potrzeby śledzenia magazynu.

UWAGA: Jeśli rekord wizyty nie zawiera poprawnej licencji stanowej osoby kontaktowej lub powiązanego rekordu podpisu, a administrator skonfigurował na stronie "Preferencje związane z aplikacją Life Sciences" mechanizm sprawdzania poprawności tych warunków, w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie wyświetlony komunikat o błędzie i nie będzie można przesłać wizyty. Informacje na temat odpowiednich preferencji są dostępne w sekcjach "Włączanie sprawdzania poprawności licencji stanowej osoby kontaktowej" i "Włączanie sprawdzania poprawności podpisu" pod hasłem Ustawianie preferencji związanych z aplikacją Life Sciences.

Przesyłanie rozmów z uczestnikiem i wizyt u podmiotu

W wydaniach Oracle CRM On Demand wcześniejszych niż 24 po przesłaniu informacji o rozmowie z uczestnikiem moduł Oracle CRM On Demand nie zezwalał na przesłanie informacji o pokrewnej wizycie u podmiotu. Dlatego wizyta u podmiotu pozostawała w stanie niejednoznacznym niezależnie od tego, czy zawierała ona pozycje magazynowe i poprawny podpis. Natomiast w wersji 24 funkcja przesyłania wizyty u podmiotu została rozbudowana w następujący sposób:

- Użytkownik może przesłać wizytę u podmiotu niezależnie od statusu powiązanych rozmów z uczestnikami.
- Nawet jeśli wizyta u podmiotu jest już oznaczona jako przesłana, naciśnięcie przycisku "Prześlij" na stronie "Szczegóły wizyty" nie powoduje wystąpienia błędu, a moduł Oracle CRM On Demand kontynuuje sprawdzanie podrzędnych rozmów z uczestnikiem i przesyła je, jeśli nie zostały przesłane wcześniej.
- Jeśli wizyta u podmiotu nie jest oznaczona jako przesłana, naciśnięcie przycisku "Prześlij" na stronie "Szczegóły wizyty" powoduje przesłanie tej wizyty u podmiotu i wszystkich powiązanych rozmów z uczestnikami. Błąd nie jest generowany.

- Jeśli wizyta u podmiotu i wszystkie rozmowy z uczestnikami są oznaczone jako przesłane, a użytkownik naciśnie na stronie "Szczegóły wizyty" przycisk "Prześlij", moduł Oracle CRM On Demand nie generuje błędu, ale nie kontynuuje przetwarzania wizyty, więc nie są tworzone zduplikowane rekordy.

Jak przesłać informacje ze strony "Szczegóły wizyty" na potrzeby śledzenia magazynu?

- Po wprowadzeniu i zapisaniu wszystkich informacji na stronie "Szczegóły wizyty", należy nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać szczegółowe informacje o wizycie w celu przetwarzania.

  Po naciśnięciu przycisku "Prześlij", utworzona zostanie transakcja dotycząca wydatku z zapisem przekazanych próbek i pozycji promocyjnych, a następnie:

  - Status wizyty u podmiotu zostanie zmieniony na "Przesłane".
  - Liczba próbek w magazynie dla przedstawicieli handlowych zostanie pomniejszona odpowiednio o liczbę przekazanych pozycji promocyjnych i próbek, określoną dla wizyty.

    UWAGA: Zamówienia próbek nie mają wpływu na magazyn próbek.
  - Zamówienia próbek zostaną przesłane.
  - Wizyta u podmiotu zostanie zamknięta.
  - Można tylko wyświetlić szczegóły wizyty u podmiotu.

Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe

Aplikacja Oracle CRM On Demand może bezpiecznie przechowywać w formacie graficznym dane podpisów dotyczących przekazywanych próbek. Obrazy podpisów są przechowywane w aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą standardowych formatów graficznych. Obraz podpisu to seria współrzędnych x i y bądź ciągów tekstowych, które można przechowywać w bazie danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli administrator zaznaczy pole wyboru "Włączanie sprawdzania poprawności podpisu" na stronie "Nauki biologiczne - preferencje", każde działanie dotyczące wizyty zarejestrowane na potrzeby próbek, które zostały przekazane podczas rozmowy sprzedażowej, muszą zawierać powiązany obraz podpisu. Przedstawiciel handlowy, który przekazuje próbki, jest odpowiedzialny za uzyskanie podpisu elektronicznego od osoby (lub firmy), która otrzymuje próbki. Podpis może być uzyskany na papierze lub za pomocą zewnętrznej aplikacji (takiej jak urządzenie przenośne), a następnie wysłany do aplikacji Oracle CRM On Demand za pośrednictwem interfejsu usług internetowych z klienta offline, na przykład iPada lub urządzenia przenośnego. Przedstawiciel handlowy musi pobrać podpis podczas przekazywania próbek. Przedstawiciel handlowy nie może przesłać rekordu rozmowy w aplikacji Oracle CRM On Demand do momentu powiązania rekordu podpisu z rozmową.

Administratorzy i upoważnieni użytkownicy mogą przeglądać obrazy podpisów powiązane z rekordami rozmów w aplikacji Oracle CRM On Demand, ale nie mogą ich tworzyć, aktualizować ani kasować. Administratorzy próbek muszą w regularnych odstępach kontrolować obrazy podpisów na stronie "Szczegóły podpisu", aby sprawdzać, czy podpisy pobierane od danej osoby kontaktowej w związku z różnymi rozmowami są zgodne. Informacje dotyczące ustawień roli użytkownika i profilu dostępu wymaganych do sprawdzania podpisu elektronicznego są dostępne pod hasłem Sprawdzanie podpisów elektronicznych (na stronie 732).

Sprawdzanie podpisów elektronicznych

Aby sprawdzić podpis powiązany z działaniem dotyczącym wizyty związanej z przekazaniem próbek, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Procedura ta zakłada, że konfiguracja roli użytkownika i profili

dostępu umożliwia wyświetlanie rekordów podpisów dołączonych do rozmów. W celu wyświetlania rekordów podpisów wymagana jest następująca konfiguracja:

- W roli użytkownika musi być włączone uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".
- W ustawieniach dostępu do typu rekordu w roli użytkownika w odniesieniu do typu rekordu "Podpis" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może czytać wszystkie rekordy".
- Układ strony "Szczegóły wizyty u osoby kontaktowej" w odniesieniu do roli użytkownika musi zawierać sekcję informacji powiązanych z podpisem.
- W domyślnym profilu dostępu, w ustawieniach dotyczących powiązanych informacji dotyczących typu rekordu "Działanie", poziom dostępu dla typu rekordu "Podpis" musi być ustawiony na wartość umożliwiającą odczytywanie rekordów podpisów.

Zazwyczaj dostęp do rekordów podpisów otrzymują tylko administratorzy. Więcej informacji na temat podpisów znajduje się pod hasłem Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe (na stronie 732).

UWAGA: Jeśli konfiguracja roli użytkownika i profili dostępu umożliwia wyświetlanie rekordów podpisów dołączonych do rozmów, wówczas można wyświetlać rekord podpisu, ale nie można tworzyć, aktualizować ani kasować rekordów podpisów ani obrazów podpisów w tych rekordach. Ponadto, jeśli plik jest powiązany z rekordem sygnatury, wówczas można wyświetlać dołączony plik, zastępować go innym lub usuwać plik z rekordu.

Jak sprawdzić podpisy dotyczące próbek

1. Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" otworzyć wybraną osobę kontaktową.
2. Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" w sekcji "Ukończone działania" przejść do szczegółów pola "Temat" w celu otwarcia wybranego rekordu działania.
3. Na stronie "Szczegóły wizyty" przewinąć do sekcji "Podpis".

   W poniższej tabeli opisano pola wyświetlane w sekcji "Podpis" w standardowej aplikacji.

Pole	Opis
Pole tytułu	Kliknięcie łącza "Wyświetl" w tym polu powoduje otwarcie rekordu podpisu.
Data podpisu	Data pobrania podpisu.
Imię osoby kontaktowej	Imię odbiorcy próbek.
Nazwisko osoby kontaktowej	Nazwisko odbiorcy próbek.
Imię przedstawiciela handlowego	Imię przedstawiciela handlowego, który przekazał próbki.
Nazwisko przedstawiciela handlowego	Nazwisko przedstawiciela handlowego, który przekazał próbki.

4 Kliknąć łącze "Wyświetl" dotyczące rekordu podpisu, który ma zostać wyświetlony.

UWAGA: Użytkownik nie może edytować szczegółów istniejącego rekordu podpisu ani tworzyć nowego rekordu.

5 Na stronie szczegółów podpisu można wykonać następujące czynności:

- Wyświetlić obraz podpisu.
- Kliknąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć stronę "Edycja podpisu", a następnie dołączyć plik do rekordu podpisu albo wyświetlić lub usunąć plik dołączony do rekordu.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól na stronie szczegółów podpisu w standardowej aplikacji.

Pole	Opis
Tekst oświadczenia	W polu "Tekst oświadczenia" wyświetlany jest tekst oświadczenia dotyczącego przekazanych próbek. Nie można edytować, wstawiać ani kasować żadnej części tekstu oświadczenia. Tekst oświadczenia jest wysyłany do aplikacji Oracle CRM On Demand za pośrednictwem interfejsu usług internetowych z klienta offline, na przykład iPada lub urządzenia przenośnego. Pole to zawiera pełen tekst oświadczenia w języku określonym dla oświadczenia i służy do wyświetlania dokładnego tekstu wyświetlanego lekarzom, gdy podpisują oni odbiór próbek. Więcej informacji na temat oświadczeń dot. próbek można znaleźć pod hasłem Oświadczenia dot. próbek (na stronie 761).
Załącznik	Jeśli na stronie wyświetlone jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do rekordu podpisu. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza: Do rekordu podpisu można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do wysłania. Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku. Informacje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 183).

Powiązania między transakcjami dotyczącymi próbek i magazynem próbek — informacje podstawowe

Poniższa tabela przedstawia powiązania między transakcjami dotyczącymi próbek, typami transakcji i wpływem na magazyn próbek w odniesieniu do przedstawicieli handlowych.

UWAGA: "Transfer wychodzący" i "Korekta stanu magazynowego" (próbki utracone i odnalezione) należą do transakcji generowanych przez użytkownika. Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcje typu "Wydatek" i "Transfer przychodzący".

Rekord transakcji dotyczącej próbki	Opis	Typ transakcji	Wpływ na magazyn próbek
Transakcja dotycząca wydatku	Transakcje, podczas których przedstawiciel handlowy przesyła lub przekazuje próbki. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie generuje transakcje dotyczące wydatków przy przekazywaniu próbek przez przedstawicieli handlowych podczas wizyt handlowych. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatków (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 709).	Wydatek	Transakcje dotyczące próbek typu "Wydatek" są odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego.
Transakcja odbioru	Transakcje, podczas których przedstawiciel handlowy otrzymuje próbki. Odbiór próbek musi zostać potwierdzony przez użytkownika. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Potwierdzanie odbioru magazynu próbek (zob. "Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek" na stronie 693)	Transfer przychodzący	Transakcje dotyczące próbek typu "Transfer przychodzący" są dodawane do magazynu próbek przedstawiciela handlowego.
Transakcja wysłania	Transakcje, podczas których przedstawiciel handlowy transferuje próbki do innego użytkownika lub wysyła nieużywane próbki do centrali. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 704).	Transfer wychodzący	Transakcje dotyczące próbek typu "Transfer wychodzący" są odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego.
Transakcja korekty	Transakcje tworzone przez przedstawiciela handlowego w	Korekta stanu magazynoweg	Transakcje dotyczące próbek typu "Korekta stanu magazynowego"

Rekord transakcji dotyczącej próbki	Opis	Typ transakcji	Wpływ na magazyn próbek
	celu uzgodnienia rozbieżności między fizyczną ilością próbek i rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dostosowanie transakcji dotyczących próbek (zob. "Korygowanie transakcji dotyczących próbek" na stronie 706).	o	są odpowiednio: dodawane lub odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego. Przykład: Transakcje dotyczące próbek typu "Korekta stanu magazynowego" i mające ustawioną przyczynę korekty na "Znalezienie" są dodawane do magazynu próbek przedstawiciela handlowego. W tym przypadku wartość pola "Ilość" pozycji transakcji jest traktowana jako liczba dodatnia.
Transakcja utraty	Transakcje tworzone przez przedstawiciela handlowego w celu zapisania próbek, które zostały utracone. Transakcje utraty próbek są przesyłane jako korekty. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Tworzenie utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek (zob. "Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek" na stronie 708).	Korekta stanu magazynowego, z przyczyną utraty	Transakcje dotyczące próbek typu "Korekta stanu magazynowego" i mające ustawioną przyczynę korekty na "Utrata" są odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego. W tym przypadku wartość pola "Ilość" pozycji transakcji jest traktowana jako liczba ujemna.

Monitorowanie działań dotyczących próbek

Administrator próbek jest odpowiedzialny za stan zapasów próbek firmy oraz za zapewnienie, że stan ten jest zgodny z odpowiednimi przepisami regulującymi i zarządzeniami.

Przed rozpoczęciem. Aby można było monitorować działania związane z próbkami, do roli użytkownika muszą być przypisane obowiązki administratora i musi ona zawierać następujące uprawnienia:

- Uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach"
- Uprawnienie "Umożliwienie korekty próbek"

Aby monitorować działania związane z próbkami, kliknąć na liście, która ma być monitorowana, znajdującej się na stronie startowej "Transakcja próbki" w sekcji "Lista transakcji próbek". W poniższej tabeli opisano przeznaczenie każdej z list.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Transakcje dotyczące wydatku	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i dostarczone. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich dostarczonych próbek.
Wysłane transakcje	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i przekazane. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich zwróconych próbek i wysyłek przekazywanych między użytkownikami końcowymi.
Odebrane transakcje	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i przyjęte. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie przyjętych wysyłek przesyłanych między użytkownikami końcowymi.
Transakcje korekty	Wyświetlanie wszystkich przesłanych transakcji korekty. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich typów transakcji korekty przesłanych przez użytkowników końcowych i administratorów próbek w celu uzgodnienia rozbieżności między inwentaryzacją a rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Utracone transakcje	Wyświetlanie wszystkich utraconych próbek, które zostały przesłane w ramach korekty. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi na przeglądanie próbek, które zostały utracone.

Informacje o wyświetlaniu i tworzeniu tych list można znaleźć pod hasłami Praca z listami (na stronie 134) i Tworzenie i ulepszanie list (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 141).

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa".

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać. Nie można ich skasować ani edytować.

Pola transakcji dotyczącej próbki

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" umożliwia dodanie transakcji dotyczącej próbki lub aktualizację szczegółów istniejącej transakcji dotyczącej próbki o statusie "W toku". Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" jest wyświetlony kompletny zestaw pól transakcji dotyczącej próbki.

WSKAZÓWKA: Informacje o transakcjach dotyczących próbek można także edytować na stronach "Lista transakcji dotyczących próbek" i "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli podano dodatkowe informacje o niektórych polach transakcji dotyczącej próbki. W zależności od typu otwartej transakcji dotyczącej próbki ("Transfer przychodzący", "Transfer wychodzący", "Korekta magazynowa", "Rozchód", "Próbki utracone") żadne z tych pól może nie mieć zastosowania.

Pole	Opis
Transakcje - informacje kluczowe	
Nazwa	Unikatowy identyfikator transakcji dotyczącej próbki (jest generowany przez system).
Data	Data transakcji dotyczącej próbki. Po wprowadzeniu daty mieszczącej się w aktywnym okresie magazynowym pola "Okres magazynowy: Data początkowa" i "Okres magazynowy: Data końcowa" są wypełniane automatycznie. Jeśli data nie mieści się w żadnym istniejącym okresie magazynowym, wyświetlany jest komunikat o błędzie. Jeśli administrator włączył opcję "Dozwolone przesyłanie przyszłych wizyt i transakcji dotyczących próbek", można wprowadzić datę przypadającą w przyszłości. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Ustawianie preferencji związanych z aplikacją Life Sciences. **UWAGA:** Jeśli użytkownik prześle przyszłą wizytę w celu rozpoczęcia transakcji, w aplikacji Oracle CRM On Demand rekord transakcji dotyczącej próbek zostanie powiązany z aktywnym okresem magazynowym. Transakcja ta będzie nadal powiązana z bieżącym aktywnym okresem magazynowym, nawet jeśli użytkownik zamknie ten okres przed datą przyszłej rozmowy. Transakcja dotycząca próbek nie zostanie powiązana z bardziej aktualnym okresem magazynowym. Transakcji magazynowych nie można tworzyć dla okresów uzgodnionych. Po wprowadzeniu daty mieszczącej się w okresie uzgodnionym lub nieaktywnym w aplikacji Oracle CRM On Demand jest wyświetlany komunikat o błędzie.
Typ	Typem transakcji dotyczącej próbki może być jeden z następujących: ■ Transfer wychodzący ■ Korekta stanu magazynowego ■ Próbki utracone ■ Zlecenie dotyczące próbki ■ Wydatek ■ Transfer przychodzący "Transfer wychodzący", "Korekta stanu magazynowego", "Próbki utracone" i "Zlecenie dotyczące próbek" należą do transakcji generowanych przez użytkownika; "Wydatek" i "Transfer przychodzący" należą do transakcji

Pole	Opis
	generowanych przez system. **UWAGA:** Bezwzględnie nie można dostosowywać ani zmieniać kolejności na liście wyboru typu odnoszącej się do konfiguracji pól transakcji dotyczących próbek, ponieważ może to mieć wpływ na funkcję kaskadowej listy wyboru.
Status	Statusem transakcji dotyczącej próbki może być jeden z następujących: ■ W toku ■ Przesłane ■ Przetworzono z niezgodnościami ■ W tranzycie ■ Przetworzono ■ Skorygowano
Oczekiwana data dostarczenia	Data odpowiadająca terminowi dostarczenia próbki.
Numer śledzenia	Unikatowy numer, dzięki któremu użytkownik i klient mogą śledzić dostawę próbki.
Liczba wysłanych paczek	Liczba paczek uwzględnionych w próbce.
Transfer do	Osoba, na którą zarejestrowana jest transakcja transferu wychodzącego. Ta osoba otrzymuje próbkę i musi potwierdzić jej odbiór. Jest to pole wymagane podczas tworzenia transakcji transferu wychodzącego.
Transfer od	Osoba przekazująca próbki (czyli osoba tworząca transakcję "Transfer wychodzący").
Okres magazynowy: Data początkowa	Data początkowa okresu magazynowego powiązanego z transakcją dotyczącą próbki. Jest to pole tylko do odczytu, wypełniane automatycznie tylko wtedy, gdy data wprowadzona w polu "Data" mieści się w aktywnym okresie magazynowym. Okres magazynowy ogranicza produkty i numery serii próbek dostępne do wyboru podczas dodawania pozycji linii "Pozycja transakcji". Zapewnia również, że dla wybranego okresu magazynowego dostępne są wyłącznie prawidłowe produkty i numery partii próbek.
Okres magazynowy: Data końcowa	Data końcowa okresu magazynowego powiązanego z transakcją dotyczącą próbki. Jest to pole tylko do odczytu, wypełniane automatycznie tylko wtedy, gdy data wprowadzona w polu "Data" mieści się w nieaktywnym okresie magazynowym. Okres magazynowy ogranicza produkty i numery serii próbek dostępne do wyboru podczas dodawania pozycji linii "Pozycja transakcji". Zapewnia również, że dla wybranego okresu magazynowego dostępne są wyłącznie prawidłowe produkty i numery partii próbek.
Przyczyna korekty	Przyczyna utworzenia lub korekty transakcji dotyczącej próbki. Kody przyczyn

Pole	Opis
	obejmują następujące pozycje: ■ Utrata ■ Znalezienie ■ Kradzież ■ Błąd ludzki ■ Spis wstępny ■ Zlecenie
Komentarz	W tym polu użytkownik może wprowadzić dodatkowe informacje o transakcji dotyczącej próbki.
Załącznik	Jeśli na stronie dostępne jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do rekordu przykładowej transakcji. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza: Do rekordu przykładowej transakcji można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do załadowania. Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku. Do każdego rekordu przykładowej transakcji można dołączyć tylko jeden plik. Instrukcje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 183).
Osoba kontaktowa - informacje kluczowe **UWAGA:** Ta informacja tylko do odczytu jest wypełniana wyłącznie w odniesieniu do transakcji dotyczących wydatków. Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie przy przekazywaniu i wydawaniu próbek przez przedstawicieli handlowych podczas wizyt handlowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłami Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej (zob. "Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej" na stronie 711) i Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatków (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 709).	
Osoba kontaktowa	Imię i nazwisko lekarza lub osoby kontaktowej w szpitalu, na rzecz których dokonano rozchodu.
Imię osoby kontaktowej	Imię osoby kontaktowej, na rzecz której dokonano rozchodu.

Pole	Opis
Nazwisko osoby kontaktowej	Nazwisko osoby kontaktowej, na rzecz której dokonano rozchodu.
Typ osoby kontaktowej	Typ osoby kontaktowej.
Osoba kontaktowa - podmiot	Podmiot powiązany z daną osobą kontaktową.
Osoba kontaktowa - adres e-mail	Adres e-mail danej osoby kontaktowej.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbki są zawarte w następujących tematach:

- Transakcje dotyczące próbek (na stronie 699)
- Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki" (zob. "Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"" na stronie 700)
- Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek (na stronie 703)

Pozycje transakcji

Strona "Pozycje transakcji" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie pozycji transakcji.

W *pozycji transakcji* rejestrowane są szczegóły próbek lub pozycji promocyjnych powiązanych z transakcją dotyczącą próbki. Dla każdej transakcji dotyczącej próbki musi istnieć co najmniej jedna pozycja linii pozycji transakcji. Informacja ta jest wykorzystywana do obliczania bieżącej ilości zapasów dla przedstawicieli handlowych. Transakcje dotyczące próbek wykorzystywane są w procesie uzgodnień w celu rozliczenia się z wszystkich próbek i pozycji promocyjnych przydzielonych danemu przedstawicielowi handlowemu.

Zarządzanie pozycjami transakcji

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie pozycjami transakcji znajdują się pod następującymi hasłami:

- Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji (na stronie 742)
- Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji (na stronie 742)
- Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek (na stronie 710)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- Pozycje transakcji (na stronie 741)
- Pola pozycji transakcji (na stronie 743)
- Pola produktu (na stronie 744)

Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji

Modyfikacji próbki w pozycji transakcji można dokonać na stronie "Produkt - edycja". Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było modyfikować próbki w pozycji transakcji, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować próbkę w pozycji transakcji

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.

   UWAGA: Otwierany rekord transakcji musi mieć status "W toku". Transakcje o statusie "Przesłane" nie mogą być modyfikowane.

2. Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbek" przejść do pozycji linii pozycji transakcji, która ma zostać zmodyfikowana.

3. W polu "Próbka" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać, w razie potrzeby, różne próbki, które mają zostać powiązane z pozycją linii pozycji transakcji.

4. W polu "Próbka" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na nazwie próbki. Na stronie "Szczegóły produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.

   Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Pola produktu (na stronie 744).

Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji

Strona "Partia próbek - edycja" umożliwia modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partii próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby można było modyfikować partie próbek w pozycji transakcji, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować partię próbek w pozycji transakcji

1. Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.

   UWAGA: Otwierany rekord transakcji musi mieć status "W toku". Transakcje o statusie "Przesłane" nie mogą być modyfikowane.

2. Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbek" przejść do pozycji linii pozycji transakcji, która ma zostać zmodyfikowana.

3. W razie potrzeby w polu "Nr partii" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać inną partię próbek do powiązania z pozycją linii pozycji transakcji.

   UWAGA: Dostępne do wyboru są wyłącznie partie próbek śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, dla których zaznaczone jest pole wyboru "Magazyn wg partii").

4. W polu "Nr partii" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na nazwie partii próbek. Na stronie "Szczegóły partii próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie odpowiednio zmodyfikować pola partii próbek (informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 759)).

Pola pozycji transakcji

Strona "Pozycja transakcji - edycja" umożliwia dodanie pozycji transakcji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji transakcji.

WSKAZÓWKA: Pozycje transakcji można także edytować na stronie "Szczegóły pozycji transakcji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól pozycji transakcji.

Pole	Opis
Numer linii	Unikatowy numer przypisywany ręcznie do każdej pozycji.
Próbka	Nazwa próbki lub pozycji promocyjnej.
Numer partii	Unikatowy numer lub nazwa przypisana do próbki na potrzeby śledzenia. Próbka może być śledzona według numeru partii. To pole jest opcjonalne. **UWAGA:** Podczas dodawania lub aktualizowania pozycji transakcji należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać partię próbek. Wybrać można tylko te partie próbek, które są śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, w przypadku których zaznaczono pole wyboru "Zapasy wg partii"). Więcej informacji o partiach próbek znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 756) i Pola partii próbek (na stronie 759).

Pole	Opis
Ilość	Liczba próbek. Pole wymagane. **UWAGA:** Jeśli wartość pola jest mniejsza od ilości początkowej magazynu próbek przekazanego z centrali, należy użyć znaku minus z wartością liczbową. To pole ma duże znaczenie przy rejestrowaniu korekt, takich jak strata, kradzież lub błąd ludzki.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji transakcji są zawarte w następujących tematach:

- Pozycje transakcji (na stronie 741)
- Zarządzanie pozycjami transakcji (na stronie 741)
- Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek (na stronie 710)

Pola produktu

Strona "Produkt - edycja" służy do definiowania list produktów firmy użytkownika i zarządzania nimi. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu. Informacje o konfigurowaniu produktów firmy znajdują się pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy.

WSKAZÓWKA: Dane produktu można także edytować na stronie "Szczegóły produktu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól produktu.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Nazwa produktu.
Kategoria produktu	Kategoria produktu, zgodnie z definicją opracowaną przez administratora produktu w firmie. Przykładowe kategorie: - Przekazane próbki - Przekazywane materiały promocyjne **UWAGA:** Nie należy modyfikować danych inicjujących kategorii produktów. Pewne filtry w aplikacji Oracle CRM On Demand zostały utworzone na potrzeby kategorii "Przekazane próbki" i "Przekazane materiały promocyjne". Można dodawać nowe kategorie produktów na podstawie wymagań klientów.

Pole	Opis
Rozwiązanie	Plik obrazu produktu powiązany z produktem. Ten plik obrazu wykorzystywany jest w celu opisania produktu podczas wizyty handlowej. **UWAGA:** To pole jest udostępniane w ramach aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i może nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. Jeśli to pole nie jest dostępne, a jest potrzebne, należy zwrócić się do administratora firmy.
Nr katalogowy	Numer katalogowy producenta powiązany z produktem. Numer katalogowy określa firma.
Zamawialne	To pole wyboru wskazuje, w jaki sposób można zamówić produkt: ■ Jeśli pole jest zaznaczone, próbka produktu może zostać zamówiona przez przedstawiciela handlowego i wysłana z firmy do lekarza, kliniki lub szpitala. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, próbkę można uzyskać wyłącznie w wyniku przekazania przez przedstawiciela handlowego.
Typ	Typ produktu może być następujący: ■ **Produkt.** Fizyczny przedmiot wytwarzany przez klienta. ■ **Usługa.** Zdarzenie o wartości dodanej, polegające na świadczeniu usługi klientowi. Przykładem mogą być konsultacje. ■ **Szkolenie.** Zdarzenie o wartości dodanej, polegające na szkoleniu klienta. Przykładami mogą być laboratoria, podręczniki, warsztaty, wykłady itp.
Status	Status produktu określa firma. To pole może przyjmować następujące wartości: ■ **Dostępny.** Produkt jest dostępny do transferów i na potrzeby przekazania próbek. ■ **Aktywna.** W przypadku tego produktu istnieją aktywne transfery i przekazania próbek. ■ **Oczekujące.** Produkt nie jest dostępny na potrzeby przekazania próbek, ale trwa proces jego przygotowania do stanu dostępności. ■ **Pakiet.** Grupa produktów lub usług, które zostały zebrane w pakiet i są wzajemnie od siebie zależne. ■ **Prototyp.** Produkt nie jest ogólnie dostępny, ale na potrzeby badań lub testów możliwe jest dostarczenie próbki produktu. ■ **Zakończone.** Produkt nie jest już dostępny do transferów ani na potrzeby przekazania próbek i nie będzie dostępny w przyszłości. ■ **Zamknięte.** Znaczenie jest takie samo jak statusu "Zakończone", z wyjątkiem tego, że produkt będzie dostępny do wyczerpania zapasów.
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
Opis	Opis próbki produktu.

Przydziały

Stron przydziałów można używać do tworzenia, aktualizacji i śledzenia przydziałów próbek.

Administrator próbek z firmy farmaceutycznej definiuje rekord przydziału. W rekordzie tym zdefiniowany zostaje okres, w którym próbki produktów przekazywane są przedstawicielom handlowym, rozprowadzającym je w klinikach, w szpitalach lub wśród lekarzy. Informacje o przydziale to także:

- Liczba próbek danego produktu, które mogą być przekazane w danym okresie
- Maksymalną liczba próbek, jaką przedstawiciel handlowy może rozprowadzić w danej lokalizacji

Funkcja ta pozwala administratorowi próbek na ustawienie wspomnianych parametrów na poziomie produktu i przekazanie tej informacji wszystkim przedstawicielom handlowym. Za pomocą przydziałów można określać okres przydziału, przydzielać próbki stosownie do tego okresu, przeglądać listę próbek dostępnych w ramach każdego okresu przydziału i ustawić maksymalne parametry dystrybucji próbki podczas jego trwania.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przydziałów, karta "Przydziały" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Przydział"

Strona startowa "Przydział" stanowi punkt wyjścia do zarządzania przydziałami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przydział". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z przydziałami, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie przydziału

Administrator próbek tworzy nowy przydział, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola przydziału (zob. "Pola przydziałów" na stronie 749).

Praca z listami przydziałów

W sekcji "Lista przydziałów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych.

Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla przydziałów.

Lista przydziałów	Filtry
Wszystkie przydziały	Wszystkie przydziały widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane przydziały	Wszystkie przydziały mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich przydziałów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały" pokazywane są przydziały, które były ostatnio zmieniane.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Przydział"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Przydział" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone przydziały
- Ostatnio zmodyfikowane przydziały
- Moje ostatnio utworzone przydziały
- Moje ostatnio zmodyfikowane przydziały
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Przydział" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Przydział"

1. Na stronie startowej "Przydział" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Przydział" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- Przydziały (na stronie 746)
- Pola przydziałów (na stronie 749)
- Zarządzanie przydziałami (na stronie 748)

Zarządzanie przydziałami

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie przydziałami znajdują się pod następującymi hasłami:

- Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym (na stronie 748)
- Modyfikowanie próbki w przydziale (na stronie 749)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- Przydziały (na stronie 746)
- Praca ze stroną startową "Przydział" (zob. "Praca ze stroną startową "Przydział"" na stronie 746)
- Pola przydziałów (na stronie 749)

Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym

Na stronie "Szczegóły przydziału" można przydzielać próbki użytkownikom końcowym.

Przy dodawaniu wielu rekordów przydziału zaleca się, aby administrator próbek utworzył plik importu (odwzorowanie użytkowników końcowych względem przydziałów produktów), a następnie załadował dane do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przydzielić próbki do użytkowników końcowych, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak przydzielić próbki do użytkownika końcowego

1. Aby otworzyć dany rekord przydziału, drążyć w dół pole "Typ przydziału" na stronie "Lista przydziałów".
2. Na stronie "Szczegóły przydziału" kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pola "Właściciel" i wybrać użytkownika końcowego. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Modyfikowanie próbki w przydziale

Modyfikacji próbki w przydziale można dokonać na stronie "Produkt - edycja". Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było zmodyfikować próbkę w przydziale, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować próbkę w przydziale

1. Na stronie "Lista przydziałów" drążyć w dół pole "Typ przydziału", aby otworzyć rekord przydziału, który ma zostać zmodyfikowany.
2. Na stronie "Przydział - szczegóły" kliknąć na ikonie wyszukiwania w polu "Próbka" i wybrać, w razie potrzeby, inną próbkę, która ma zostać powiązana z rekordem przydziału.
3. Na stronie "Przydział - szczegóły" w polu "Próbka" kliknąć na nazwie próbki, na stronie "Szczegóły produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami. Więcej informacji na ten temat znajduje się pod hasłem Pola produktu (na stronie 744).

Pola przydziałów

Strona "Przydział - edycja" umożliwia dodanie przydziału lub aktualizowanie szczegółów istniejącego przydziału. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla przydziału.

WSKAZÓWKA: Przydziały można także edytować na stronach "Lista przydziałów" i "Przydział - szczegóły". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól przydziału.

Pole	Opis
Typ przydziału	Nazwa przydziału jest określana przez administratora próbek. Nazwa musi być unikatowa. Przykładowo: ■ Przydział próbki ■ Przydział mat. promocyjnych
Aktywne	Przydział może mieć jeden z następujących statusów: ■ **Aktywna.** Status sygnalizuje, że data zakończenia okresu przydziału jeszcze nie została osiągnięta. ■ **Nieaktywny.** Status sygnalizuje, że okres przydziału upłynął i data zakończenia została osiągnięta.
Właściciel	Właściciel rekordu przydziału. Oznacza osobę, której administrator próbek przypisuje dany przydział.
Próbka	Próbka produktu powiązana z tym przydziałem. **UWAGA:** Podczas tworzenia nowego rekordu przydziału w polu mogą być wprowadzane tylko produkty należące do kategorii próbek, tj. produkty o typie kategorii "Próbki przekazane".
Maksymalna ilość	Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania podczas wizyty. **UWAGA:** Podczas przekazywania próbek lub materiałów promocyjnych zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy, jeżeli zostanie przekroczona wartość "Maksymalna ilość" (lub w przypadku zbliżenia się do tej ilości).
Ilość przydziału	Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania w ramach okresu przydziału.
Maksymalna ilość na klienta	Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału. **UWAGA:** Podczas przekazywania próbek lub materiałów promocyjnych osobie kontaktowej zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy, jeżeli zostanie przekroczona wartość "Maksymalna ilość na klienta" (oraz w momencie osiągnięcia 10% od tej wartości).
Próbka: Opis	Pole tekstowe służące do opisu rekordu przydziału, np. celu przydziału.
Właściciel: Imię	Imię właściciela rekordu przydziału. Zwykle jest to użytkownik, który utworzył dany rekord.
Właściciel: Nazwisko	Nazwisko właściciela rekordu przydziału. Zwykle jest to użytkownik, który utworzył dany rekord.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia dotycząca tego przydziału.
Data zakończenia	Data zakończenia dotycząca tego przydziału.

Pole	Opis
Zatrzymaj próbkowanie	To pole wyboru sygnalizuje, czy przekazywanie próbek powinno być kontynuowane: ■ Jeśli pole jest zaznaczone, przekazywanie próbek nie jest już dozwolone. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, przekazywanie próbek jest dozwolone.
Porządkowanie wg	Pole pozwala przedstawicielom handlowym przeglądanie przydziałów w określonej kolejności.
Pola dodatkowe: **UWAGA:** Administrator firmy musi skonfigurować poniższe pola, ponieważ domyślnie są niedostępne.	
Pozostała ilość	Ilość produktu, która pozostaje dostępna dla przedstawiciela handlowego do przekazania w ramach okresu przydziału. Aplikacja Oracle CRM On Demand inicjuje to pole przy użyciu wartości w polu "Ilość przydziału".
Przekazana ilość	Ilość produktu, którą przedstawiciel handlowy przekazał osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału. Aplikacja Oracle CRM On Demand inicjuje to pole przy użyciu wartości zerowej (0).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- Przydziały (na stronie 746)
- Praca ze stroną startową "Przydział" (zob. "Praca ze stroną startową "Przydział"" na stronie 746)
- Zarządzanie przydziałami (na stronie 748)

Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ

Strony przydziału dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) służą do określania maksymalnej liczby produktów lub próbek, które osoba kontaktowa będąca pracownikiem ochrony zdrowia, np. lekarz, może otrzymać od przedstawicieli handlowych. Z kolei rekord "Przydział" służy do określenia maksymalnej liczby produktów lub próbek, które dany przedstawiciel handlowy może przekazać osobie kontaktowej lub których szczegóły może przedstawić w ramach okresu przydziału. Więcej informacji na temat przydziałów znajduje się pod hasłem Przydziały (na stronie 746).

Zwykle przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) zarządza administrator próbek w firmie farmaceutycznej. Można pracować z przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach". Dla każdej osoby kontaktowej można utworzyć wiele rekordów przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia. Dla każdego rekordu przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia można określić typ przydziału, datę rozpoczęcia i zakończenia okresu przydziału oraz liczbę próbek określonego produktu, które można przekazać danej osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału.

Mimo że można tworzyć pojedyncze rekordy przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) bezpośrednio na stronach "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ", zaleca się import rekordów tego typu do aplikacji Oracle CRM On Demand, zwłaszcza gdy trzeba utworzyć dużą ich liczbę. Więcej informacji na temat importowania przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) znajduje się pod hasłem Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ: Przygotowanie importu.

Jeśli administrator firmy skonfigurował taką opcję, można wyświetlać przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) jako powiązane pozycje "tylko do wyświetlania" w rekordzie osoby kontaktowej.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ), karta "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" może być wykluczona z konfiguracji tego użytkownika.

Praca ze stroną startową "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ"

Strona startowa "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" stanowi punkt wyjścia do zarządzania przydziałami tego typu.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ), rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika OZ

Administrator próbek tworzy nowy przydział dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola przydziału dla osób kontaktowych - pracowników OZ (zob. "Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ" na stronie 755).

UWAGA: Mimo że można tworzyć pojedyncze rekordy przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia bezpośrednio na stronach "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ", zaleca się import tego typu rekordów do aplikacji Oracle CRM On Demand, szczególnie gdy trzeba utworzyć dużą ich liczbę. Więcej informacji na temat importowania przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) znajduje się pod hasłem Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ: Przygotowanie importu.

Praca z listami przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia

W sekcji "Listy przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na

ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia.

Lista przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia	Filtry
Wszystkie przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia	Wszystkie przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) widoczne dla użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ)	Wszystkie przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) widoczne dla użytkownika posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia" wyświetlane są przydziały, które były ostatnio modyfikowane.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać kolejne sekcje raportu do strony startowej "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ". Administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ"

1. Na stronie startowej "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) znajdują się w następujących tematach:

- Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) (zob. "Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ" na stronie 751)
- Zarządzanie przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników OZ (na stronie 754)
- Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ (na stronie 755)

Zarządzanie przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników OZ

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) znajdują się w następujących tematach:

- Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) (zob. "Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ" na stronie 751)
- Praca ze stroną startową "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" (na stronie 752)
- Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ (na stronie 755)

Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ

Strona "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownik OZ - edycja" umożliwia dodanie przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego przydziału. Zawiera ona pełny zestaw pól przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia.

WSKAZÓWKA: Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia można także edytować na stronach "Lista przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ" i "Szczegóły przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika OZ". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto informacje dotyczące niektórych pól przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia.

Pole	Opis
ID przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika OZ	Unikatowy ID wygenerowany przez aplikację Oracle CRM On Demand dla tego rekordu.
Typ	Typ przydziału, który ma zostać utworzony. Domyślnie dostępne są poniższe typy przydziału, ale administrator firmy może dodawać nowe lub usuwać istniejące: ■ Przydział - szczegóły ■ Przydział próbki ■ Przydział zlecenia dot. próbek ■ Przydział mat. promocyjnych Pola "Przydział - szczegóły", "Przydział próbek", "Zlecenia próbek - przydział", "Przydział materiałów promocyjnych" są tworzone przez użytkowników. Są one używane do filtrowania sekcji pozycji powiązanych podczas zarządzania próbkami. **OSTRZEŻENIE:** Nie można dostosowywać ani zmieniać kolejności na liście wyboru typu odnoszącej się do konfiguracji pól przydziału osoby kontaktowej HCP, ponieważ może to mieć wpływ na funkcję kaskadowej listy wyboru.
Nazwa produktu	Nazwa próbki produktu do przydzielenia do osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia.
Nazwisko osoby kontaktowej	Nazwisko osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia, dla której ma zostać określony przydział.

Pole	Opis
Ilość przydziału	Łączna liczba próbek określonego produktu, którą osoba kontaktowa - pracownik ochrony zdrowia może otrzymać w ramach okresu przydziału. Podczas inicjowania rekordu przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia należy ustawić taką wartość w polu "Ilość przydziału", aby była równa wartości w polu "Ilość pozostała". Wartości w polach ilości muszą być liczbami całkowitymi.
Ilość przekazana	Liczba próbek określonego produktu, która została już przekazana danej osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału. Podczas tworzenia przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia pole "Ilość przekazana" musi mieć wartość zero. Wartości w polach ilości muszą być liczbami całkowitymi.
Ilość pozostała	Liczba próbek określonego produktu, która pozostała dostępna do przekazania określonej osobie kontaktowej - pracownikowi ochrony zdrowia w ramach okresu przydziału. Podczas inicjowania rekordu przydziału dla osoby kontaktowej - pracownika ochrony zdrowia należy ustawić taką wartość w polu "Ilość pozostała", aby była równa wartości w polu "Ilość przydziału". Wartości w polach ilości muszą być liczbami całkowitymi.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia dotycząca tego przydziału.
Data zakończenia	Data zakończenia dotycząca tego przydziału.

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) znajdują się w następujących tematach:

- Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników ochrony zdrowia (OZ) (zob. "Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ" na stronie 751)
- Praca ze stroną startową "Przydział dla osoby kontaktowej - pracownika OZ" (na stronie 752)
- Zarządzanie przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników OZ (na stronie 754)

Partie próbek

Strony partii próbek umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie partii próbek.

W procesie produkcji produktowi nadawany jest numer partii. Firmy używają tego numeru do śledzenia produktów. Śledzenie ma szczególne znaczenie, gdy dany produkt ma zostać wycofany lub gdy w czasie produkcji wykryty zostaje defekt. Wiedza o umiejscowieniu produktów jest dla wielu firm niezwykle istotna. W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieje opcja śledzenia przekazywanych próbek za pomocą numerów partii. Firmowy administrator próbek decyduje o użyciu numerów próbek.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat partii próbek, karta "Partia próbek" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Partia próbek"

Strona startowa "Partia próbek" stanowi punkt wyjścia do zarządzania partiami próbek. Na tej stronie wyświetlane są informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Partia próbek". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z partiami próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie partii próbek

Nową partię próbek można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane partie próbek". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola partii próbek (na stronie 759).

Praca z listami partii próbek

W sekcji "Listy partii próbek" jest wyświetlanych wiele list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla partii próbek.

Lista partii próbek	Filtry
Wszystkie partie próbek	Wszystkie partie próbek widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem. **UWAGA:** Na liście "Wszystkie partie próbek" wyświetlane są tylko te partie próbek, które są śledzone po numerze partii w stanach magazynowych. (Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 759)).
Ostatnio zmodyfikowane partie próbek	Wszystkie partie próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji. **UWAGA:** Na liście "Ostatnio zmodyfikowane partie próbek" wyświetlane są tylko te partie próbek, które są śledzone po numerze partii w stanach magazynowych. (Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 759)).

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie najnowszych partii próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane partie próbek" są wyświetlane ostatnio zmodyfikowane partie próbek.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Partia próbek"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Partia próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone partie próbek
- Ostatnio zmodyfikowane partie próbek
- Moje ostatnio utworzone partie próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane partie próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Partia próbek" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Partia próbek"

1. Na stronie startowej "Partia próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Partia próbek" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- Partie próbek (na stronie 756)
- Pola partii próbek (na stronie 759)
- Zarządzanie partiami próbek (na stronie 759)

Zarządzanie partiami próbek

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- Partie próbek (na stronie 756)
- Praca ze stroną startową "Partia próbek" (zob. "Praca ze stroną startową "Partia próbek"" na stronie 757)
- Pola partii próbek (na stronie 759)

Pola partii próbek

Strona "Partia próbek - edycja" umożliwia dodanie partii próbek lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej partii. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partii próbek.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące partii próbek można także edytować na stronach "Lista partii próbek" i "Szczegóły partii próbek". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól partii próbek.

Pole	Opis
Numer partii	Określony numer partii produkcji odnoszący się do produktu.

Pole	Opis
Próbka	Nazwa produktu będącego próbką. **UWAGA:** Przy tworzeniu nowego rekordu partii próbek w tym polu mogą być wprowadzane tylko produkty sklasyfikowane jako próbki (tj. produkty o typie kategorii "Przekazane próbki").
Data rozpoczęcia	Data udostępnienia partii próbek.
Data wygaśnięcia	Data upływu terminu ważności partii próbek.
Liczba dni do utraty ważności	Liczba dni, dla której administrator próbek ustalił zatrzymanie próbkowania, przed upływem terminu ważności. Ta wartość numeryczna używana jest przy obliczaniu daty progowej.
Data progowa (CutOff_Date)	Obliczona data określająca, od kiedy nie można już przekazać partii próbek. Data ta jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand przez odjęcie liczby dni do utraty ważności od daty utraty ważności. **UWAGA:** W zależności od ustawień wprowadzonych przez administratora firmy jako nazwa pola może być wyświetlane CutOff_Date, a nie "Data progowa". Etykieta CutOff_Date jest używana, jeśli w aplikacji jest wymagane przetwarzanie dat - na przykład w aplikacji Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. "Data progowa" jest wersją tekstową elementu CutOff_Date.
Status	Jest to pole tylko do odczytu, które wskazuje, czy próbka może być zrealizowana. Możliwe wartości są następujące: ■ **Ważna.** Oznacza, że bieżąca data jest wcześniejsza od daty progowej. ■ **Wygasła.** Oznacza, że bieżąca data jest późniejsza od daty ważności. ■ **Krótkoterminowa.** Oznacza, że bieżąca data przypada między datą ważności a datą progową.
Magazyn wg partii	Pole wyboru, które wskazuje, czy śledzenie partii próbek dokonywane jest na podstawie numeru partii w magazynie. Pole to definiuje administrator firmy. ■ Jeśli to pole jest zaznaczone, śledzenie partii próbek dokonywane jest na podstawie numeru partii w magazynie. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, partia próbek nie będzie śledzona na podstawie numeru partii w magazynie.
Próbka: Nr katalogowy	Numer produktu związanego z próbką.
Opis	Opis ogólny partii próbek.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

■ Partie próbek (na stronie 756)

- Praca ze stroną startową "Partia próbek" (zob. "Praca ze stroną startową "Partia próbek"" na stronie 757)
- Zarządzanie partiami próbek (na stronie 759)

Oświadczenia dot. próbek

Strony oświadczeń dotyczących próbki umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie oświadczeń w danej firmie. Kiedy przedstawiciel handlowy uzyska po przekazaniu próbki podpis, lekarzowi przedstawiane jest do wglądu oświadczenie firmowe.

Treść *oświadczenia dotyczącego próbki* służy do zdjęcia odpowiedzialności za niektóre efekty uboczne i zmniejszenia odpowiedzialności za próbkę produktu przekazaną lekarzowi lub innemu pracownikowi służby zdrowia. Tekst każdego oświadczenia jest starannie redagowany i zatwierdzany przez kierownika działu prawnego, działu marketingu lub kierownika ds. zgodności z przepisami z firmy farmaceutycznej lub przez wszystkich wymienionych. W aplikacji Oracle CRM On Demand dla danej firmy jest aktywny tekst wyłącznie jednego oświadczenia dotyczącego próbki.

Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje dwa typy oświadczeń dot. próbek:

- **Globalne.** *Globalne oświadczenie dot. próbek* zawiera jeden rekord oświadczenia dla wystąpienia każdej firmy. To oświadczenie ma zastosowanie do wszystkich produktów dostarczanych jako próbki i jest wyświetlane przed pobraniem podpisu w celu potwierdzenia odbioru próbek produktów. W danym momencie może być aktywne tylko jedno globalne oświadczenie dot. próbek. Globalne oświadczenie dot. próbek jest typem domyślnym dla Oracle CRM On Demand.
- **Wielojęzyczne.** *Wielojęzyczne oświadczenie dot. próbek* zawiera nieograniczoną liczbę rekordów tekstowych oświadczeń dot. próbek w wielu językach, pogrupowanych według krajów, w których oświadczenie ma zastosowanie. Każdy rekord oświadczenia zawiera sekcję nagłówka, uwzględniającą kod powiązania (odzwierciedlający wyznaczoną nazwę oświadczenia), typ, status, język i kraj oświadczenia, a także specyficzną dla języka sekcję "Powiązane oświadczenie" zawierającą przetłumaczony tekst oświadczenia wymagany przez firmę. Więcej informacji na temat tych pól oraz sekcji powiązanego oświadczenia można znaleźć pod hasłem Pola oświadczenia dot. próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769). W danym momencie może być aktywny więcej niż jeden zestaw wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek. Zanim możliwe będzie korzystania z wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek, administrator firmy musi ustawić specjalne układy stron, jak opisano pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Klienci zwykle zaczynają od stosowania globalnych oświadczeń, a później w razie potrzeby dostosowują je do oświadczeń wielojęzycznych. Chociaż możliwe jest korzystanie jednocześnie z oświadczeń globalnych i wielojęzycznych, klienci zwykle używają tylko jednego z tych typów.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat oświadczeń, karta "Próbka - oświadczenie" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"

Strona startowa "Próbka - oświadczenie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania oświadczeniami dotyczącymi próbek. Na tej stronie wyświetlane są informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Próbka - oświadczenie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z oświadczeniami dotyczącymi próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie oświadczenia dotyczącego próbki

Oświadczenie dotyczące próbek można utworzyć naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek". Po utworzeniu wszystkie oświadczenia dotyczące próbek mają status "Nieaktywne". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola oświadczenia dotyczącego próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769).

UWAGA: W przypadku kopiowania oświadczenia dot. próbek nie są kopiowane żadne podrzędne rekordy powiązanego oświadczenia. Podczas kasowania oświadczenia dot. próbek kasowane jest całe oświadczenie wraz z podrzędnymi rekordami powiązanego oświadczenia.

Praca z listami oświadczeń dotyczących próbek

W sekcji "Lista oświadczeń dotyczących próbek" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla oświadczeń dotyczących próbek.

Lista oświadczeń dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie oświadczenia dotyczące próbek	Wszystkie oświadczenia dotyczące próbek widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na typ oświadczenia ani to, kto jest jego właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek	Wszystkie ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek, posortowane według daty modyfikacji. Kliknięcie kodu powiązania oświadczenia dot. próbek (czyli wyznaczonej nazwy oświadczenia) spowoduje otwarcie strony szczegółów nadrzędnego oświadczenia dot. próbek.
UWAGA: Administrator firmy może ustawić dodatkowe niestandardowe listy, na przykład służące do wyświetlania oświadczeń wielojęzycznych. Więcej informacji na temat konfiguracji niestandardowych list i układów stron można znaleźć pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.	

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych oświadczeń dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek" wyświetlane są oświadczenia dotyczące próbek zmodyfikowane ostatnio przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Próbka - oświadczenie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Próbka - oświadczenie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone oświadczenia dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Oświadczenie dotyczące próbki" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Oświadczenie dotyczące próbki"

1. Na stronie startowej "Próbka - oświadczenie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Próbka - oświadczenie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- Oświadczenia dot. próbek (na stronie 761)
- Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek (na stronie 764)
- Pola oświadczenia dotyczącego próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769)
- Pola powiązanego oświadczenia (na stronie 771)

Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie globalnych oświadczeń dot. próbek (na stronie 764)
- Tworzenie wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek (na stronie 765)
- Oznaczanie powiązanego oświadczenia jako domyślnego (na stronie 766)
- Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki (na stronie 766)
- Konwersja oświadczeń globalnych na oświadczenia wielojęzyczne (na stronie 768)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- Oświadczenia dot. próbek (na stronie 761)
- Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie" (zob. "Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"" na stronie 762)
- Pola oświadczenia dotyczącego próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769)
- Pola powiązanego oświadczenia (na stronie 771)

Tworzenie globalnych oświadczeń dot. próbek

Globalne oświadczenie dot. próbek zawiera wystąpienie tekstu oświadczenia dot. próbek do użycia w firmie użytkownika i jest domyślnie dostępne.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć globalne oświadczenie dot. próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak utworzyć globalne oświadczenie dot. próbek

1. Na stronie startowej oświadczenia dot. próbek nacisnąć przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dot. próbek".

2. Wypełnić pola w sekcji "Oświadczenie - informacje kluczowe".

   Więcej informacji na temat pól oświadczenia dot. próbek można znaleźć pod hasłem Pola oświadczenia dot. próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769).

   Uwaga: Jeśli w rekordzie oświadczenia dostępne jest pole "Typ", należy się upewnić, że ustawiono w nim wartość "Globalne".

3. Zapisać rekord oświadczenia dot. próbek.

   W aplikacji Oracle CRM On Demand utworzony zostanie nowy rekord oświadczenia dot. próbek o statusie "Nieaktywne".

Tworzenie wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek

Wielojęzyczne oświadczenie dot. próbek składa się z sekcji nagłówka uwzględniającej informacje takie jak kod powiązania (wyznaczoną nazwę oświadczenia), język i kraj oświadczenia dot. próbek. Zawiera także wiele rekordów powiązanych oświadczeń. Każdy rekord zawiera tekst oświadczenia w jednym z języków mających zastosowanie do oświadczenia.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć wielojęzyczne oświadczenie dot. próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach", a administrator firmy musi skonfigurować układy stron na potrzeby wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek.

Jak utworzyć wielojęzyczne oświadczenie dot. próbek

1. Na stronie startowej oświadczenia dot. próbek, nacisnąć przycisk "Nowe" na liście "Ostatnio zmodyfikowane wielojęzyczne oświadczenia dot. próbek".

2. Wypełnić pola w sekcji "Oświadczenie - informacje kluczowe".

   Uwaga: Jeśli w rekordzie oświadczenia dostępne jest pole "Typ", należy ustawić w nim wartość "Wielojęzyczne".

   Informacje na temat pól oświadczenia dot. próbek można znaleźć pod hasłem Pola oświadczenia dot. próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769).

3. Zapisać rekord oświadczenia dot. próbek.

   W aplikacji Oracle CRM On Demand utworzony zostanie nowy rekord oświadczenia dot. próbek o statusie "Nieaktywne".

4. Wypełnić sekcję powiązanego oświadczenia zawierającą przetłumaczony tekst oświadczenia:

   a. W sekcji "Powiązane oświadczenie" strony szczegółów oświadczenia dot. próbek nacisnąć przycisk "Nowe".

b. Wypełnić pola w sekcji "Powiązane oświadczenie".

   Więcej informacji na temat pól powiązanego oświadczenia można znaleźć pod hasłem Pola oświadczenia dot. próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769).

c. Zapisać rekord powiązanego oświadczenia.

d. W razie potrzeby utworzyć dodatkowe rekordy powiązanych oświadczeń.

Oznaczanie powiązanego oświadczenia jako domyślnego

W przypadku wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek należy wybrać jeden rekord powiązanego oświadczenia jako domyślny. Tylko jedno powiązane oświadczenie może zostać oznaczone jako domyślne.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć wielojęzyczne oświadczenie dot. próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak oznaczyć powiązane oświadczenie jako domyślne

- Na stronie szczegółów oświadczenia dot. próbek użyć selektora wyszukiwania dot. pola języka, aby wybrać domyślny język.

  Dostępne języki są wyznaczane na podstawie języków określonych w rekordach podrzędnych powiązanego oświadczenia

Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki

Wszystkim nowo tworzonym rekordom oświadczenia dotyczącego próbki jest automatycznie przydzielany status "Nieaktywne". Rekord oświadczenia dotyczącego próbki można aktywować dopiero po zdefiniowaniu tekstu w rekordzie i jego zatwierdzeniu przez odpowiednie działy firmy.

Ograniczenia mające zastosowanie do oświadczeń dot. próbek

Oświadczeń dotyczących próbek dotyczą następujące ograniczenia:

- Każde nowe oświadczenie utworzone przez naciśnięcie przycisku "Nowe" lub "Kopiuj" pozostaje nieaktywne do momentu aktywowania za pomocą przycisku "Aktywuj".
- Po aktywacji oświadczenie dot. próbek uzyskuje status tylko do odczytu. Aktywne oświadczenie można jedynie skopiować używając łącza "Kopiowanie" w odniesieniu do oświadczenia wymienionego na stronie listy oświadczeń dot. próbek. Jeśli proces biznesowy odnoszący się do oświadczeń dot. próbek jest skonfigurowany, po kliknięciu łącza "Edycja" lub "Kasowanie" użytkownik otrzyma komunikat o błędzie. Jeśli oświadczenie jest nieaktywne, łącza "Edycja" i "Kasowanie" na stronie listy oświadczeń dot. próbek są aktywne. Aktywacja nowego oświadczenia powoduje wygaśnięcie powielonego aktywnego oświadczenia, ponieważ powielone oświadczenie staje się nieważne.

- Nie można ręcznie zaktualizować statusu oświadczenia. W przypadku próby ręcznej aktualizacji statusu użytkownik otrzyma komunikat o błędzie.
- Przedstawiciele handlowi, lekarze i pozostali pracownicy służby zdrowia mogą przejrzeć aktywne oświadczenie dotyczące próbek w trakcie procesu pobierania podpisu.

Ograniczenia mające zastosowanie do globalnych oświadczeń dot. próbek

Występują tu następujące ograniczenia:

- W danym momencie może być aktywne tylko jedno doświadczenie dot. próbek.
- Pole tekstu oświadczenia musi mieć zawartość. Jeśli pole to jest puste, użytkownik otrzyma komunikat o błędzie podczas próby aktywacji oświadczenia.

Ograniczenia mające zastosowanie do wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek

Występują tu następujące ograniczenia:

- Oświadczenie dot. próbek musi zawierać co najmniej jeden podrzędny rekord powiązanego oświadczenia i poprawny domyślny rekord powiązanego oświadczenia zanim możliwa będzie jego aktywacja.
- W danym momencie może być aktywnych wiele zestawów wielojęzycznych oświadczeń. Liczba wielojęzycznych oświadczeń, które mogą być aktywne nie jest ograniczona. Natomiast dla jednego kraju może być aktywne tylko jedno wielojęzyczne oświadczenie.
- W przypadku próby aktywacji nowego oświadczenia dot. próbek, które zostanie domyślnie ustawione jako globalne, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli ostrzeżenie o próbie zastąpienia co najmniej jednego wielojęzycznego oświadczenia dot. próbek pojedynczym globalnym oświadczeniem dot. próbek. W przypadku kontynuowania aktywacji tego oświadczenia, aplikacja Oracle CRM On Demand unieważni wszystkie aktywne oświadczenia.
- W przypadku nieaktywnych oświadczeń, jeśli domyślny rekord powiązanego oświadczenia zostanie skasowany, wymagane będzie wybranie nowego domyślnego powiązanego oświadczenia. W przeciwnym razie wyświetlony zostanie komunikat o błędzie wymagający wyboru domyślnego języka przed aktywacją oświadczenia.
- Jeśli administrator firmy skonfiguruje proces biznesowy dotyczący oświadczeń dot. próbek, zastosowanie będą miały następujące ograniczenia:
  - W przypadku aktywnego lub nieważnego oświadczenia dot. próbek, sekcja powiązanych informacji stanie się tylko do odczytu. Próba edycji, kasowania lub utworzenia powiązanego oświadczenia spowoduje wyświetlenie błędu w aplikacji Oracle CRM On Demand.
  - Nie będzie możliwa modyfikacja ani kasowanie wygasłych lub aktywnych w danym momencie oświadczeń dot. próbek ani ich powiązanych oświadczeń. Jeśli jednak proces biznesowy dotyczący oświadczeń dot. próbek nie został skonfigurowany, edycja tych rekordów będzie możliwa.

    Więcej informacji na temat konfiguracji procesu biznesowego dla oświadczenia dot. próbek można znaleźć pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Przed rozpoczęciem. Aby można było aktywować oświadczenia dotyczące próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak aktywować rekord oświadczenia dotyczącego próbki

1. Na stronie listy oświadczeń dot. próbek kliknąć kod powiązania rekordu oświadczenia dot. próbek, które ma zostać aktywowane. Można wybrać tylko rekord oświadczenia dotyczącego próbki o statusie "Nieaktywne".

2. Na stronie szczegółów oświadczenia dot. próbek, nacisnąć przycisk "Aktywuj", aby aktywować rekord oświadczenia dot. próbek.

   Aktywacja oświadczenia dot. próbek ma następujące skutki:

   - Ustawienie daty rozpoczęcia nowo aktywowanego oświadczenia dotyczącego próbki i daty zakończenia poprzednio aktywnego oświadczenia dotyczącego próbki (jeśli takie oświadczenie obowiązywało).
   - Ustawienie statusu wcześniej aktywnego oświadczenia dot. próbek na "Wygasłe" i odpowiednia zmiana kodu powiązania
   - W przypadku wielojęzycznych oświadczeń, aktywowanie wszystkich rekordów powiązanych oświadczeń wymienionych w sekcjach powiązanych oświadczeń

Konwersja oświadczeń globalnych na oświadczenia wielojęzyczne

Jeśli firma używa globalnych oświadczeń dot. próbek i decyduje się na użycie wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek, należy zastosować poniższą procedurę.

WSKAZÓWKA: Przed rozpoczęciem konwersji należy upewnić się, że tekst globalnego oświadczenia został przetłumaczony przez zewnętrzną firmę tłumaczeniową na języki wymagane przez firmę i że przetłumaczony tekst oświadczenia jest dostępny do wprowadzenia jako tekst powiązanego oświadczenia.

UWAGA: Procedura ta ma zastosowanie tylko do nieaktywnych globalnych oświadczeń. W przypadku oświadczeń globalnych o dowolnym innym statusie konfiguracja procesu biznesowego uniemożliwia edycję rekordów oświadczeń.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć wielojęzyczne oświadczenie dot. próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach", administrator firmy musi skonfigurować układy stron na potrzeby wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek, a oświadczenia muszą być nieaktywne. Cały tekst oświadczenia musi zostać przetłumaczony na wymagane języki, zwykle przez zewnętrzną firmę tłumaczeniową

Jak skonwertować oświadczenie globalne na oświadczenie wielojęzyczne

1. Na liście "Ostatnio zmodyfikowane globalne oświadczenia dot. próbek" kliknąć aktywne globalne oświadczenie, które ma zostać skonwertowanie, i zachować tekst oświadczenia do wglądu.

2. Skopiować globalne oświadczenie dot. próbek.

   Nowe skopiowane oświadczenie jest domyślnie nieaktywne.

3. Aby skonwertować skopiowany rekord globalnego oświadczenia na rekord oświadczenia wielojęzycznego, należy wybrać wartość "Wielojęzyczne" w polu "Typ", a następnie wybrać kraj przy użyciu selektora kraju.

UWAGA: Administrator firmy musi umożliwić dostęp do tego pola, ponieważ domyślnie nie jest ono dostępne.

4 Zapisać rekord oświadczenia dot. próbek.

W aplikacji Oracle CRM On Demand utworzony zostanie nowy rekord oświadczenia dot. próbek o statusie "Nieaktywne".

5 Wypełnić sekcję powiązanego oświadczenia zawierającą przetłumaczony tekst oświadczenia dot. próbek:

a W sekcji "Powiązane oświadczenie" strony szczegółów oświadczenia dot. próbek nacisnąć przycisk "Nowe".

b Wypełnić pola w sekcji "Powiązane oświadczenie".

Więcej informacji na temat pól powiązanego oświadczenia można znaleźć pod hasłem "Pola oświadczenia dot. próbek".

c Zapisać rekord powiązanego oświadczenia.

d W razie potrzeby utworzyć dodatkowe rekordy powiązanych oświadczeń.

6 W nadrzędnym rekordzie oświadczenia dot. próbek wybrać domyślny język przy użyciu selektora języka i zapisać rekord.

7 W razie potrzeby skonwertować dodatkowe globalne oświadczenia na wielojęzyczne oświadczenia.

Pola oświadczenia dotyczącego próbki

Strona edycji oświadczenia dotyczącego próbki umożliwia utworzenie nowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego oświadczenia. Zawiera ona pełną listę pól związanych z oświadczeniem dotyczącym próbki.

WSKAZÓWKA: Oświadczenia dotyczące próbek można także edytować na stronach edycji lub szczegółów oświadczenia dotyczącego próbki. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto informacje dotyczące niektórych pól oświadczenia dotyczącego próbki.

Pole	Opis
Oświadczenie - informacje kluczowe	
Tekst oświadczenia	(Tylko globalny typ oświadczenia.) Tekst oświadczenia, który ma zostać wstawiony na potrzeby oświadczenia globalnego. Limit 1000 znaków.

Pole	Opis
Kod powiązania	Obliczona wartość służąca do identyfikacji oświadczenia dot. próbek. Pole jest automatycznie wypełniane w następujący sposób: ■ W przypadku globalnych oświadczeń, aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia wartość przez połączenie pól "Status" i "Utworzone" (<*Status*>_<*Utworzone*>), na przykład, Aktywne_2012.05.07 01:36:09. ■ W przypadku oświadczeń wielojęzycznych, aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia wartość przez połączenie pól "Kraj", "Status", "Utworzone" i "Język" (<*Kraj*>_<*Status*>_<*Utworzone*>_<*Język*>), Na przykład, USA_Aktywne_2012.05.07 01:36:09_Angielski_(Stany Zjednoczone).
Typ	Służy do wskazywania typu oświadczenia. Możliwe są następujące typy: ■ **Globalne.** Oświadczenie zawiera jeden rekord tekstu oświadczenia stosowany globalnie w firmie. Oświadczenia globalne są domyślnym typem. ■ **Wielojęzyczne.** Oświadczenie zawiera rekordy wielojęzycznych tekstów oświadczenia, które mogą być używane globalnie w firmie. **UWAGA:** Domyślnie pole to nie jest dostępne. W przypadku wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek administrator firmy zmienia domyślną wartość na "Wielojęzyczne" przy użyciu konfiguracji pola, ale zwykle nie umożliwia użytkownikom dostępu do pola. Więcej informacji na temat konfiguracji tego pola i układów stron oświadczenia dot. próbek można znaleźć pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Status	Status tekstu oświadczenia może przyjmować następujące wartości: ■ **Nieaktywny.** Wszystkie rekordy oświadczeń dotyczących próbek w momencie utworzenia mają status "Nieaktywny". ■ **Aktywna.** Gdy rekord oświadczenia dotyczącego próbki jest aktywowany, jego status zmienia się na "Aktywny". W przypadku globalnych oświadczeń dot. próbek w danym momencie może być aktywne tylko jedno oświadczenie. W przypadku oświadczeń wielojęzycznych, w danym momencie może być aktywne tylko jedno oświadczenie na kraj ■ **Wygasła.** Gdy zostanie utworzony i aktywowany nowy rekord oświadczenia dotyczącego próbki, status poprzedniego aktywnego rekordu oświadczenia dotyczącego próbki jest zmieniany na "Wygasły". **UWAGA:** Pole jest aktualizowane tylko po kliknięciu przycisku "Aktywuj" w oświadczeniu dot. próbek. Nie jest możliwa ręczna aktualizacja tego pola przy użyciu interfejsu użytkownika lub usług internetowych.
Data rozpoczęcia	Data, od której oświadczenie staje się aktywne. W momencie utworzenia rekordu oświadczenia dotyczącego próbki pole to pozostaje puste. Po aktywowaniu rekordu oświadczenia dotyczącego próbki aplikacja Oracle CRM On Demand wstawi w to pole bieżącą datę.
Kraj	(Tylko wielojęzyczny typ oświadczenia.) Kraj używany do grupowania zestawu unikatowych, prawnych tekstów oświadczenia dot. próbek, które zostało przetłumaczone na co najmniej jeden język. Rekordy podrzędne tekstu oświadczenia

Pole	Opis
	są zawarte w sekcji "Tekst oświadczenia" strony szczegółów wielojęzycznego oświadczenia dot. próbek. Pole jest wymagane na potrzeby aktywacji wielojęzycznych oświadczeń.
Język	(Tylko wielojęzyczny typ oświadczenia.) Domyślny język na potrzeby wielojęzycznego oświadczenia dot. próbek, np. "Angielski (Stany Zjednoczone)". Aby wybrać domyślny język, należy użyć selektora wyszukiwania. Dostępne języki zależą od języków w rekordach powiązanych oświadczeń.
Data zakończenia	Data, od której oświadczenie wygasa. W momencie utworzenia rekordu oświadczenia dotyczącego próbki pole to pozostaje puste. W przypadku, gdy aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status rekordu oświadczenia na "Wygasłe", w pole to wstawiana jest data.
Opis	
Komentarz	Ogólny komentarz powiązane z danym oświadczeniem. Komentarze można dodawać jedynie do nieaktywnych oświadczeń dotyczących próbek.
Rekord - informacje	
Utworzono	Użytkownik, który utworzył rekord oświadczenia dot. próbek, wraz z datą i znacznikiem czasu utworzenia.
Zmodyfikowano	Użytkownik, który zmodyfikował rekord oświadczenia dot. próbek, wraz z datą i znacznikiem czasu modyfikacji.
UWAGA: Więcej informacji na temat rekordów podrzędnych powiązanych oświadczeń można znaleźć pod hasłem Pola powiązanego oświadczenia (na stronie 771).	

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- Oświadczenia dot. próbek (na stronie 761)
- Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie" (zob. "Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"" na stronie 762)
- Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek (na stronie 764)
- Pola powiązanego oświadczenia (na stronie 771)

Pola powiązanego oświadczenia

Strona edycji powiązanego oświadczenia umożliwia utworzenie nowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego powiązanego oświadczenia. Zawiera ona pełną listę pól związanych z powiązanym oświadczeniem. Powiązane oświadczenia są rekordami podrzędnymi oświadczenia dot. próbek.

UWAGA: Powiązane oświadczenia mają zastosowanie tylko w przypadku oświadczeń wielojęzycznych.

Sekcja powiązanych oświadczeń w wielojęzycznym oświadczeniu dot. próbek zawiera zestaw powiązanych oświadczeń dot. danego kraju. Wszelkie zmiany dokonane w powiązanym oświadczeniu powodują aktualizację pola "Zmodyfikowane" w nadrzędnym rekordzie oświadczenia dot. próbek. Jeśli skonfigurowano proces biznesowy dla oświadczenia dot. próbek, możliwe jest utworzenie nowego powiązanego oświadczenia lub edycja istniejącego dopóki rekord nadrzędny nie zostanie aktywowany. W tym momencie całe oświadczenie, wraz z jego powiązanymi oświadczeniami, staje się tylko do odczytu.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dot. niektórych pól powiązanego oświadczenia.

Pole	Opis
Oświadczenie - informacje kluczowe	
Tekst oświadczenia	Tekst oświadczenia, który użytkownik zamierza wstawić (w odpowiednim języku). **UWAGA:** Klienci Oracle CRM On Demand muszą przetłumaczyć teksty oświadczeń na wymagane języki. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie zapewnia tłumaczenia tekstu. Limit 1000 znaków. Pole jest wymagane.
Język	Język tekstu oświadczenia, np. hiszpański. Należy wybrać język przy użyciu selektora języka. Pole musi mieć unikatową wartość dla każdego powiązanego oświadczenia. Oznacza to, że różne powiązane oświadczenia muszą mieć różne ustawienia języka. Dodanie powielonej wartości w tym polu spowoduje wyświetlenie komunikatu o błędzie. Pole wymagane.
Domyślny język	Domyślny język na potrzeby wielojęzycznego oświadczenia dot. próbek, np. "Angielski (Stany Zjednoczone)". Wybór domyślnego języka dla powiązanego oświadczenia spowoduje ustawienie domyślnego języka oświadczenia dot. próbek.
Rekord - informacje	
Utworzono	Użytkownik, który utworzył rekord powiązanego oświadczenia, wraz z datą i znacznikiem czasu utworzenia.
Zmodyfikowano	Użytkownik, który zmodyfikował rekord powiązanego oświadczenia, wraz z datą i znacznikiem czasu modyfikacji.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- Oświadczenia dot. próbek (na stronie 761)
- Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie" (zob. "Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"" na stronie 762)
- Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek (na stronie 764)

- Pola oświadczenia dotyczącego próbek (zob. "Pola oświadczenia dotyczącego próbki" na stronie 769)

Zlecenia dot. próbek

Strony zlecenia dot. próbek służą do tworzenia i aktualizacji zleceń dot. próbek produktu oraz zarządzania nimi podczas rozmowy, na przykład gdy przedstawiciel handlowy z branży farmaceutycznej przekazuje próbki produktu lekarzowi.

Zlecenie dot. próbek to mechanizm wykorzystywany przez przedstawicieli handlowy do składania zamówień dot. próbek produktu w imieniu lekarzy i innych dostawców usług medycznych. Zlecenie dot. próbek zawiera co najmniej jedną pozycję zlecenia, gdzie każda z pozycji zlecenia reprezentuje próbkę produktu, której dotyczy zlecenie.

Administrowanie procesami w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwia obsługę zleceń dot. próbek, ponieważ zlecenie dot. próbek jest częścią czynności rozmowy, która wymaga podpisu, i uwzględnia zlecenia dot. próbek w blokowaniu czynności rozmowy. Zlecenia dot. próbek mają własne reguły pozwalające na blokowanie pozycji zleceń dot. próbek. Więcej informacji na temat administrowania procesami można znaleźć pod hasłem Funkcja administrowania procesami. Zalecenia na temat sposobu konfiguracji reguł blokowania zleceń dot. próbek można znaleźć pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Zlecenie dot. próbek - wymagania

Zlecenia dot. próbek muszą spełniać poniższe wymagania. W przeciwnym razie nie będzie można ich przesłać po utworzeniu:

- Zlecenie dot. próbek musi zawierać osobę kontaktową z poprawnym adresem.
- Zlecenie dot. próbek musi zawierać co najmniej jedną pozycję linii zlecenia z liczbą dodatnią.
- Aby mogło nastąpić zablokowanie rekordu, administrowanie procesami na potrzeby zlecenia dot. próbek należy skonfigurować w sposób opisany pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Zlecenie dot. próbek - ograniczenia

Zleceń dot. próbek dotyczą następujące ograniczenia:

- Dozwolone jest tylko jedno zlecenie dot. próbek na rozmowę: rozmowa z podmiotem, osobą kontaktową lub uczestnikiem.
- Po ustawieniu statusu "Podpisane" jedynym polem zlecenia dot. próbek, które można edytować, jest pole "Status".
- Aby użytkownik mógł zablokować rekord zlecenia dot. próbek, administrator firmy musi skonfigurować regułę administrowania procesami na poziomie pól, która blokuje wszystkie pola pozycji zlecenia dot. próbek poza polem "Status". Wartość w polu "Status" może się zmieniać z "Podpisane" na "Unieważnione" lub z "Podpisane" na "Zatwierdzone", "Zamówione zwrotnie" oraz "Zrealizowane". Użytkownik może śledzić te zmiany statusu, jeśli zleci administratorowi skonfigurowanie procesu pobierającego je do

aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji na temat konfiguracji blokowania procesów znajduje się pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami - informacje

Przed wydaniem 22 aplikacji Oracle CRM On Demand można było wstawić rekord pozycji zlecenia dotyczącego próbek bez powiązanego nadrzędnego rekordu zlecenia dotyczącego próbek, stosując usługi internetowe lub funkcję importowania. Jednak począwszy od wydania 22, wstawiając rekordy pozycji zlecenia dotyczącego próbek przy użyciu usług internetowych lub funkcji importowania, należy podać ID nadrzędnego zlecenia dotyczącego próbek w celu określenia kontekstu pozycji zlecenia. Z poziomu interfejsu użytkownika aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć pozycję zlecenia dotyczącego próbek tylko na podstawie zlecenia nadrzędnego w kontekście wizyty. Ponadto jeśli pozycje zlecenia dotyczącego próbek są wstawiane lub aktualizowane przy użyciu usług internetowych lub funkcji importowania, nie obowiązują reguły blokowania produktów.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli autoryzacja typu stanowiska użytkownika nie uwzględnia śledzenia informacji o zleceniu dot. próbek, karta "Zlecenie dot. próbek" może nie być uwzględniona w konfiguracji użytkownika.

Praca ze stroną startową "Zlecenie dot. próbek"

Strona startowa "Zlecenie dot. próbek" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami zleceń dotyczących próbek.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie dot. próbek". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować ze zleceniami dot. próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie zlecenia dot. próbek

Nowe zlecenie dot. próbek można utworzyć naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenia dotyczące próbek". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola zlecenia dotyczącego próbek (na stronie 776).

Praca z listami zleceń dotyczących próbek

W sekcji "Listy zleceń dotyczących próbek" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zleceń dotyczących próbek.

Lista zleceń dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie zlecenia dotyczące próbek	Wszystkie zlecenia dotyczące próbek widoczne dla użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia dotyczące próbek	Wszystkie ostatnio zmodyfikowane zlecenia dotyczące próbek, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zleceń dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenia dotyczące próbek" wyświetlane są zlecenia dotyczące próbek ostatnio wyświetlane przez użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Zlecenie dot. próbek"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do strony startowej "Zlecenie dot. próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone zlecenia dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia dotyczące próbek
- Moje ostatnio utworzone zlecenia dot. próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia dot. próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje raportu do wyświetlania na stronie startowej "Zlecenie dotyczące próbek")

Jak dodać sekcje do strony startowej "Zlecenie dotyczące próbek"

1. Na stronie startowej "Zlecenie dot. próbek" kliknąć opcję "Edycja układu".
2. Na stronie "Układ strony startowej zlecenia dot. próbek" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Powiązane informacje o zleceniach dot. próbek są zawarte w następujących tematach:

- Zlecenia dotyczące próbek (zob. "Zlecenia dot. próbek" na stronie 773)
- Pola zlecenia dot. próbek (zob. "Pola zlecenia dotyczącego próbek" na stronie 776)
- Zarządzanie zleceniami dot. próbek (zob. "Zarządzanie zleceniami dotyczącymi próbek" na stronie 776)
- Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe (na stronie 779)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

Zarządzanie zleceniami dotyczącymi próbek

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola zlecenia dotyczącego próbek

Strona edycji zlecenia dot. próbek umożliwia dodanie zlecenia dot. próbek lub aktualizację szczegółów istniejącego zlecenia. Zawiera ona pełną listę pól związanych ze zleceniem dotyczącym próbek.

WSKAZÓWKA: Zlecenia dotyczące próbek można także edytować na stronie listy zleceń dot. próbek oraz na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego próbek. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól zlecenia dot. próbek.

Pole	Opis

Pole	Opis
Zlecenie dotyczące próbek - informacje kluczowe	
Numer zamówienia	Unikatowy numer przydzielany do każdego zamówienia zlecenia dot. próbek, generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Typ	Kategoria "Zlecenie próbek". Wartością domyślną pola "Typ" rekordu zlecenia próbek jest "Zlecenie próbek". Za pomocą listy wyboru użytkownik może wybierać spośród następujących wartości: "Zlecenie próbek" i "Zamówienie". **UWAGA:** Administrator firmy musi skonfigurować to pole edytowalne jako dostępne w układzie strony, ponieważ nie jest ono w nim dostępne domyślnie.
Podmiot	Podmiot powiązany z zamówieniem zlecenia dot. próbek. Pole to jest wypełniane automatycznie. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe (na stronie 779).
Osoba kontaktowa	(Wymagane) Osoba kontaktowa powiązana z zamówieniem zlecenia dot. próbek. Pole jest automatycznie wypełniane, jeśli zlecenie dot. próbek jest tworzone z poziomu rozmowy. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe (na stronie 779). Wypełnienie tego pola jest konieczne, aby możliwe było utworzenie zamówienia zlecenia dot. próbek. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Łączenie informacji o zleceniu dot. próbek z rozmową (zob. "Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami" na stronie 727).
Utworzenie zamówienia	Data utworzenia zamówienia zlecenia dot. próbek.
Adres odbiorcy	(Wymagane) Adres, na który ma zostać wysłane zamówienie zlecenia dot. próbek. Zanim możliwy będzie wybór adresu należy wybrać podmiot lub osobę kontaktową. Adres może być adresem niewspółużytkowanym lub zweryfikowanym adresem współużytkowanym. Pole jest automatycznie wypełniane, jeśli zlecenie dot. próbek jest tworzone z poziomu rozmowy. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe (na stronie 779). Wypełnienie tego pola jest konieczne, aby możliwe było utworzenie zamówienia zlecenia dot. próbek. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Łączenie informacji o zleceniu dot. próbek z rozmową (zob. "Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami" na stronie 727).
Status	Domyślną wartością tego pola jest "Oczekujące". W przypadku przesłania zamówienia zlecenia dot. próbek dla produktów, wartość w polu zmieni się na "Przesłane". Możliwe wartości tego pola to: ■ Zamówienie zwrotne ■ Zarezerwowane ■ Utworzono ■ Wprowadzone

Pole	Opis
	■ Zakończone niepowodzeniem ■ W toku ■ Oczekujące ■ Przetworzono ■ Odebrane ■ Odrzucone ■ Wysłane ■ Podpisane ■ Przesłane ■ Unieważnione
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Osoba, która utworzyła ten rekord zamówienia zlecenia dot. próbek. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Utworzono	Data i godzina utworzenia rekordu zlecenia dot. próbek.
Zmodyfikowano	Data i godzina ostatniej modyfikacji rekordu zlecenia dot. próbek.
Dostępna sekcja	
Opis	(Opcjonalne) Opis zamówienia.

Informacje pokrewne

Powiązane informacje o zleceniach dot. próbek są zawarte w następujących tematach:

- Zlecenia dotyczące próbek (zob. "Zlecenia dot. próbek" na stronie 773)
- Praca ze stroną startową "Zlecenie dot. próbek" (na stronie 774)
- Zarządzanie zleceniami dot. próbek (zob. "Zarządzanie zleceniami dotyczącymi próbek" na stronie 776)
- Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe (na stronie 779)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe

W przypadku tworzenia zlecenia dot. próbek z poziomu rozmowy z podmiotem lub osobą kontaktową, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie wypełnia pola "Podmiot", "Osoba kontaktowa" i "Adres odbiorcy".

UWAGA: W poniższych przypadkach można użyć ikony wyszukiwania, aby zmienić wartość wybraną przez aplikację Oracle CRM On Demand.

W przypadku utworzenia zlecenia dot. próbek z poziomu rozmowy z podmiotem, aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia poniższe pola w następujący sposób:

- **Podmiot.** Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole nazwą podmiotu z nadrzędnej rozmowy z podmiotem.
- **Osoba kontaktowa.** Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole nazwiskiem osoby kontaktowej z nadrzędnej rozmowy z podmiotem.

  Jeśli w nadrzędnej rozmowie z podmiotem brak osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole nazwiskiem głównej osoby kontaktowej danego podmiotu. Jeśli w odniesieniu do danego podmiotu brak głównej osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli komunikat o błędzie w przypadku próby zapisania rekordu.
- **Adres odbiorcy.** Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole głównym adresem osoby kontaktowej z nadrzędnej rozmowy z podmiotem.

  Jeśli w nadrzędnej rozmowie z podmiotem brak głównego adresu osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand wypełni to pole adresem odbiorcy podmiotu. W przypadku braku adresu odbiorcy podmiotu, aplikacja Oracle CRM On Demand nie wypełni tego pola. Jeśli zostanie podjęta próba zapisania rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli komunikat o błędzie.

W przypadku utworzenia zlecenia dot. próbek z poziomu rozmowy z osobą kontaktową lub rozmowy z uczestnikiem, aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia poniższe pola w następujący sposób:

- **Podmiot.** Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole nazwą podmiotu z nadrzędnej rozmowy z osobą kontaktową lub z uczestnikiem.

  Jeśli w nadrzędnej rozmowie z osobą kontaktową lub z uczestnikiem nie ma podmiotu, aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole głównym podmiotem danej osoby kontaktowej. Jeśli osoba kontaktowa nie posiada głównego podmiotu, aplikacja Oracle CRM On Demand nie wypełni pola podmiotu.
- **Osoba kontaktowa.** Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole nazwiskiem osoby kontaktowej z nadrzędnej rozmowy z osobą kontaktową lub z uczestnikiem.
- **Adres odbiorcy.** Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole głównym adresem osoby kontaktowej z nadrzędnej rozmowy z osobą kontaktową lub z uczestnikiem.

  Jeśli w nadrzędnej rozmowie z osobą kontaktową lub z uczestnikiem nie ma głównego adresu osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand wypełni to pole adresem odbiorcy podmiotu. W przypadku braku adresu odbiorcy podmiotu, aplikacja Oracle CRM On Demand nie wypełni tego pola. Jeśli zostanie podjęta próba zapisania rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli komunikat o błędzie.

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości

W tym temacie opisano dostępne w module Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition funkcje dostarczania spersonalizowanej zawartości (PCD).

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości — informacje podstawowe

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości (Personalized Content Delivery, PCD) to opracowane przez firmę Oracle rozwiązanie z dziedziny CLM (closed-loop marketing) służące do tworzenia szczegółowych prezentacji elektronicznych. PCD pozwala organizacjom handlowym i marketingowym zarządzać zawartością cyfrową, tworzyć plany komunikatów i dystrybuować te plany komunikatów wśród personelu zajmującego się sprzedażą w terenie. Organizacje handlowe mogą dzięki temu przedstawiać klientom przystosowane na ich użytek prezentacje, automatycznie rejestrując wskaźniki związane z reakcjami klientów w celu przekazania ich do organizacji marketingowej na potrzeby wykonania analizy zwrotnej. Rozwiązanie PCD służy do przedstawiania prezentacji i rejestrowania pomiarów reakcji klientów.

Scenariusz korzystania z PCD

Moduł PCD aplikacji Oracle CRM On Demand pozwala użytkownikom na:

- Zarządzanie zawartością cyfrową
- Zarządzanie planami komunikatów
- Przechowywanie reakcji klientów na plany komunikatów

Stanowiące część aplikacji Oracle CRM On Demand rozwiązanie PCD przeznaczone jest dla kierowników ds. produktu, kierowników ds. operacji dotyczących sprzedaży i innych osób opracowujących materiały dla sprzedawców.

Poniższy scenariusz to opis sposobu, w jaki można wykorzystać funkcję PCD:

1. Zarządzanie zawartością cyfrową

   Zawartość cyfrowa (pliki graficzne) są najpierw dołączane do rekordu rozwiązania. Moduł PCD oferuje obsługę wielu formatów graficznych, jednak najpopularniejszy jest format SWF, który umożliwia tworzenie bogatych prezentacji multimedialnych. Do tego samego rekordu rozwiązania dołączana jest również odpowiednia miniatura (zwykle w postaci pliku PNG, GIF lub JPG), która w skrótowy sposób przedstawia zawartość większego pliku multimedialnego. Rekord rozwiązania zawiera pola przeznaczone na metadane dotyczące dołączonego pliku, takie jak data wygaśnięcia i informacja o akceptacji pliku przez działy marketingu i prawny.

   Informacje o konfiguracji rekordów rozwiązania znajdują się pod hasłem Rozwiązania (na stronie 482).

2. Zarządzanie planami komunikatów

   Po dołączeniu plików graficznych do rekordów rozwiązania użytkownicy tworzą plany komunikatów zawierające zbiór plików multimedialnych uporządkowanych w sposób pozwalający przekazać komunikat handlowy. Użytkownicy określają kolejność składających się na plan komunikatów pozycji planu komunikatów. Każdy plan komunikatów odpowiada rekordowi rozwiązania i powiązanej z nim zawartości cyfrowej. Zawiera również powiązane pliki multimedialne, które osoba dokonująca prezentacji może wykorzystać, szczegółowo omawiając pewien temat. Rekord rozwiązania zawiera plik multimedialny, który można wykorzystać w wielu planach komunikatów, natomiast pozycja planu

komunikatów stanowi odrębną instancję danego pliku multimedialnego, z metadanymi specyficznymi dla wykorzystania tego pliku w konkretnym planie komunikatów.

Informacje o konfiguracji planu komunikatów i powiązanych rekordów są dostępne pod hasłami Plany komunikatów (na stronie 781), Pozycje planu komunikatów (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 789) i Powiązania pomiędzy pozycjami planu komunikatów (zob. "Powiązania pozycji planu komunikatów" na stronie 796).

3 Przechowywanie reakcji klientów na plany komunikatów

Plany komunikatów prezentowane są za pomocą aplikacji odrębnej od aplikacji Oracle CRM On Demand. Aplikacja Oracle CRM On Demand otrzymuje opinie audytorium z aplikacji zewnętrznej i przechowuje te informacje przez indywidualnie określany czas podczas prezentacji planu komunikatów. Opinie te można powiązać ze wstępnie zdefiniowanymi odpowiedziami.

Informacje o konfiguracji odpowiedzi na wiadomości znajdują się pod hasłem Korygowanie odpowiedzi na wiadomości (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245).

Plany komunikatów

Strony "Plan komunikatów" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie planów komunikatów.

Plan komunikatów to prezentacja do przedstawienia na komputerze osobistym lub przenośnym. Sprzedawcy używają planu komunikatów do opisywania produktów i śledzenia opinii klienta. Strony planu komunikatów obejmują różne atrybuty planu komunikatów, np. informacje o produkcie, którego plan dotyczy, datę ważności planu komunikatów i inne parametry.

Plany komunikatów są tworzone przez kierowników marki, kierowników ds. produktu i kierowników ds. operacji handlowych. Plany te składają się z określonych sekwencji zawartości. Dzięki temu sprzedawcy dostarczają prezentacje zgodne z prawnymi i marketingowymi wytycznymi firmy.

Plan komunikatów może zawierać pewną liczbę pozycji w określonej sekwencji, analogicznie do tradycyjnej prezentacji składającej się z pewnej liczby slajdów. Plan komunikatów może mieć również postać jednego slajdu przekazującego określony komunikat. Podczas tworzenia działania przedstawiciele handlowi mogą przeglądać plany komunikatów zalecane dla danego działania, np. wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania, aby sprawdzić, czy zawierają konkretne zalecenia. Zalecenia planów komunikatów są oparte na dopasowaniach segmentów i obiektywnych powiązaniach między planem komunikatów a wizytą handlową, zadaniem lub umówionym spotkaniem. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań (na stronie 785).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują administrowania informacjami o planie komunikatów, karta "Plan komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby można było pracować ze stronami planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"

Strona startowa "Plan komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami planu komunikatów. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu komunikatów

Użytkownik może utworzyć nowy plan komunikatów, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola planu komunikatów (na stronie 786).

Praca z listami planów komunikatów

W sekcji "Lista planów komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów komunikatów.

Lista planów komunikatów	Filtry
Wszystkie plany komunikatów	Wszystkie plany komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów	Wszystkie plany komunikatów z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych planów komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów" pokazywane są plany komunikatów ostatnio zmieniane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan komunikatów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Plan komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone plany komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów
- Moje ostatnio utworzone plany komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Plan komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan komunikatów"

1. Na stronie startowej "Plan komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Plan komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie planami komunikatów

Szczegółowe procedury zarządzania planami komunikatów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Dodawanie rejestrów do planu komunikatów (na stronie 784)
- Dodawanie pozycji planu komunikatów (na stronie 784)
- Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań (na stronie 785)
- Tworzenie odpowiedzi na wiadomości na podstawie planu komunikatów (na stronie 786)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Funkcja planów komunikatów nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- Plany komunikatów (na stronie 781)
- Praca ze stroną startową "Plan komunikatów" (zob. "Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"" na stronie 782)
- Pola planu komunikatów (na stronie 786)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Dodawanie rejestrów do planu komunikatów

Aby dodawać rejestry do planu komunikatów, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Rejestr może zostać zmodyfikowany lub usunięty podczas dodawania go do planu komunikatów. Procedura ta zakłada, że rejestr jest wyświetlany na stronie "Szczegóły planu komunikatów" jako pozycja powiązana. Więcej informacji o wyświetlaniu powiązanych pozycji znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Jak dodać rejestr do planu komunikatów

1. Na stronie "Lista planów komunikatów" otworzyć wybrany plan komunikatów.
2. Na stronie "Szczegóły planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się w sekcji "Rejestry".
3. Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, który ma zostać dodany do planu komunikatów, po czym nacisnąć przycisk OK.

   Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Dodawanie pozycji planu komunikatów

Można dodawać pozycje planu komunikatów do planu komunikatów. Pozycja planu komunikatów zawiera informację o pozycjach, które tworzą plan komunikatów. Więcej informacji na temat pozycji planu komunikatów znajduje się pod hasłem Pozycje planu komunikatów (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 789).

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanej pozycji relacji pozycji planu komunikatów jest niewidoczna na stronie "Szczegóły kontaktu", należy dodać tę sekcję pozycji powiązanej w sposób opisany pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak dodać pozycję planu komunikatów do planu komunikatów

1. Na stronie szczegółów planu komunikatów przejść do sekcji "Pozycja planu komunikatów", po czym nacisnąć przycisk "Nowa".

2 Uzupełnić pola w sposób opisany pod hasłemPola pozycji planu komunikatów (na stronie 793). Następnie zapisać rekord.

Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań

Podczas tworzenia działania przedstawiciele handlowi mogą zapisywać informacje dotyczące podmiotu, osoby kontaktowej lub produktu powiązane z danym działaniem. Przedstawiciele handlowi mogą również przeglądać plany komunikatów zalecane dla danego działania (wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania), aby sprawdzić, czy zawierają konkretne zalecenia. Zalecenia planów komunikatów opierają się na dopasowaniach segmentów i obiektywnych powiązaniach między planem komunikatów a wizytą handlową, zadaniem lub umówionym spotkaniem w następujący sposób:

- Jeśli główny lub drugorzędny segment planu komunikatów jest zgodny z segmentem określonym dla osoby kontaktowej, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje symbol pełnej gwiazdki koloru złotego.
- Jeśli główny lub drugorzędny cel planu komunikatów jest zgodny z celem określonym dla działania, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje symbol gwiazdki koloru złotego wypełnionej w połowie.
- Jeśli brak jest zgodności segmentów lub celów między planem komunikatów a osobą kontaktową lub działaniem, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje biały symbol niewypełnionej gwiazdki.

Więcej informacji o wizytach handlowych znajduje się pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234) oraz Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej (zob. "Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej" na stronie 711). Więcej informacji o działaniach znajduje się pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209).

Do przeglądania zalecanych planów komunikatów dotyczących działań służy poniższa procedura.

Jak przeglądać zalecane plany komunikatów dotyczące działań

1 Wybrać działanie będące celem wizyty.

Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów. (zob. "Znajdowanie rekordów" na stronie 77)

2 Na stronie szczegółów danego działania (wizyty, zadania, umówionego spotkania) przejść do sekcji "Wizyty" i otworzyć wizytę handlową do przejrzenia.

3 Na stronie szczegółów wizyty przejść do sekcji "Dostępne plany komunikatów" i przejrzeć listę planów komunikatów:

- Symbol pełnej gwiazdki koloru złotego w polu zaleceń wskazuje na zgodność segmentów między planem komunikatów a osobą kontaktową.
- Symbol wypełnionej do połowy gwiazdki koloru złotego w polu zaleceń wskazuje na zgodność celów między planem komunikatów a działaniem.
- Biały symbol niewypełnionej gwiazdki w polu zaleceń wskazuje na brak zgodności (segmentów lub celów) między planem komunikatów a działaniem.

4 Aby otworzyć i przeglądać plan komunikatów, należy kliknąć łącze nazwy planu komunikatów.

Tworzenie odpowiedzi na wiadomości na podstawie planu komunikatów

Użytkownik może dodać do planu komunikatów odpowiedź na wiadomość. *Odpowiedź na wiadomość* to reakcje audytorium podczas prezentacji planu komunikatów w określonym okresie. Więcej informacji o odpowiedziach na wiadomość zawiera temat Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomość (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245).

UWAGA: Odpowiedź na komunikat na podstawie planu komunikatów lub pozycji komunikatów należy utworzyć tylko wtedy, gdy zmieniono przeznaczenie układów stron dla tych rekordów przy użyciu układów stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie (czyli przeznaczenie odpowiedzi na komunikat zostało zmienione na wynik, przeznaczenie planu komunikatów zostało zmienione na plan wizyty itd.). W przypadku ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie, przedstawiciel handlowy branży farmaceutycznej może wybrać spośród zbioru standardowych odpowiedzi, takich jak *Poproszono o więcej informacji*, *Pozytywna reakcja* itd. Więcej informacji o zmianie przeznaczenia tych typów rekordów można znaleźć w temacie Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie.

Przed rozpoczęciem. Aby użytkownik mógł pracować na stronach "Odpowiedź na wiadomość", jego rola musi obejmować uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości", a administrator firmy musi dodać sekcję informacji związanych z odpowiedziami na wiadomość do strony "Szczegóły planu komunikatów".

Aby utworzyć odpowiedź na wiadomość na podstawie planu komunikatów

1 Jeśli sekcja powiązanych informacji o odpowiedziach na wiadomości jest niewidoczna na stronie "Szczegóły planu komunikatów", należy dodać tę sekcję powiązanych informacji w sposób opisany pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów lub skontaktować się z administratorem firmy.

2 Na stronie "Szczegóły planu komunikatów" należy przejść sekcji z informacjami powiązanymi z odpowiedziami na wiadomości i nacisnąć przycisk "Nowa".

3 Pola należy wypełnić zgodnie z opisem zamieszczonym w temacie Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomość (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245).

4 Zapisać rekord odpowiedzi na wiadomość.

Pola planu komunikatów

Strona "Plan komunikatów - edycja" umożliwia dodanie planu komunikatów lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące planów komunikatów można także edytować na stronach "Lista planów komunikatów" i "Szczegóły planu komunikatów". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu komunikatów.

Pole	Opis
Plan komunikatów - informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa planu komunikatów. (Pole wymagane).
Typ	Kategoria planu komunikatów. Aby wybrać typ, należy użyć listy wyboru. (Pole wymagane). Domyślne wartości w polu "Typ" to: "Wypuszczanie produktu", "Komunikat docelowy", "Podpis" oraz "Plan celów wizyty". Wybór danego typu może oznaczać inny układ strony niż domyślny dla planów komunikatów, jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron dla danego typu rekordu. Przykład: Wybór planu celów wizyty może oznaczać układ strony "Cel wizyty", jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron. Więcej informacji dotyczących konfigurowania dynamicznych układów stron dla danego typu rekordu można znaleźć pod hasłem Określanie dynamicznych układów stron, a także w tematach dotyczących układów stron w *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Produkt	Produkt powiązany z tym planem komunikatów. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania. (Pole wymagane). **UWAGA:** Wartość w polu "Produkt" w rekordach "Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów" i "Odpowiedź na wiadomość" musi być taka sama jak w nadrzędnym planie komunikatów. Jednak to wymaganie nie jest wymuszane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik musi samodzielnie zapewnić, że wartość ta jest taka sama we wszystkich podrzędnych rekordach PCD jak w tym nadrzędnym planie komunikatów, ponieważ w przeciwnym razie mogą wystąpić problemy z integralnością danych. Przykład: Jeśli w polu produktu ustawiono wartość "AAAA" w ramach planu komunikatów, a użytkownik zmieni wartość tego pola z "AAAA" na "BBBB" w rekordzie "Pozycja planu komunikatów" przy użyciu usług internetowych, rekord ten będzie nieprawidłowo opisywał produkt "BBBB" zamiast produktu "AAAA".
Kod	Pole tekstowe, które może być używane do zaklasyfikowania planu komunikatów według przeznaczenia, obszaru leczenia lub zgodnie z inną klasyfikacją zdefiniowaną w organizacji.
Status	Bieżący status planu komunikatów. Możliwe wartości statusu to: "Zatwierdzone", "W toku", "Odrzucone", "Wydane" i "Przesłane". Aby wybrać status, należy skorzystać z listy wyboru. (Pole wymagane).
Weryfikacja	Wskazuje, że każda pozycja składowa planu komunikatów została zweryfikowana pod względem poprawnego wyświetlania, a w efekcie jej status weryfikacji to "Pomyślne". Jeśli wszystkie pozycje składowe planu komunikatów mają status "Pomyślne", w polu "Weryfikacja" jest ustawiana wartość "Pomyślne". W przeciwnym wypadku pole to ma wartość "Niepowodzenie". Wartość tego pola jest automatycznie ustawiana przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Segment	Segment rynku (czyli grupa podmiotów), do której skierowany jest plan komunikatów.
UWAGA: Pola "Główny planowany cel", "Główny segment", "Drugorzędny planowany cel" i "Drugorzędny segment" nie są dostępne domyślnie. Aby dodać te pola do strony "Szczegóły planu komunikatów", należy skontaktować się z administratorem firmy.	
Główny planowany cel	Określa pierwszy cel planu komunikatów. Proszę wprowadzić cel lub kliknąć ikonę wyszukiwania i wybrać cel z listy.
Główny segment	Określa główny segment, który ma być powiązany z planem komunikatów. Dostępne opcje to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni.
Drugorzędny planowany cel	Określa drugi cel planu komunikatów. Proszę wprowadzić cel lub kliknąć ikonę wyszukiwania i wybrać cel z listy. **UWAGA:** Jeśli wprowadzone cele główny i drugorzędny będą jednakowe lub jeśli cel drugorzędny zostanie wybrany bez celu głównego, pojawi się komunikat o błędzie.
Drugorzędny segment	Określa drugorzędny segment, który ma być powiązany z planem komunikatów. Dostępne opcje to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. **UWAGA:** Jeśli wprowadzone segmenty główny i drugorzędny będą jednakowe lub jeśli segment drugorzędny zostanie wybrany bez segmentu głównego, pojawi się komunikat o błędzie.
Właściciel	(Pole wymagane). Użytkownik będący właścicielem planu komunikatów. Domyślnie jest to użytkownik, który utworzył plan komunikatów. Aby zmienić właściciela, należy skorzystać z ikony wyszukiwania.
Data rozpoczęcia	Dzień, w którym plan komunikatów staje się widoczny (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć ikonę kalendarza.
Data wygaśnięcia	Dzień, w którym plan komunikatów staje się nieaktywny (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć ikonę kalendarza.
Data wydania	Dzień, od którego plan komunikatów można wykorzystywać w aplikacji Personal Content Delivery (PCD) (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć ikonę kalendarza.
Załączenie wiadomości na początku	To pole wyboru wskazuje, że na początku planu komunikatów musi być obowiązkowo wyświetlany komunikat dotyczący ujawniania danych. (Pole wymagane).
Przyszłe użycie	To pole wyboru jest przeznaczone do użycia w przyszłości.
Sekwencja blokowania	To pole wyboru nie jest wykorzystywane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand. (Pole wymagane).

Pole	Opis
Wskazanie produktu	Kombinacja objawu lub dolegliwości i konkretnego produktu lub leku, które je łagodzą. Zwykle przedstawiciel handlowy branży farmaceutycznej omawia szczegółowo wskazania produktu podczas wizyty u pracownika zakładu opieki zdrowotnej. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Wskazania produktu (na stronie 809). **UWAGA:** To pole nie jest domyślnie skonfigurowane. Jeśli to pole jest wymagane, należy zwrócić się do administratora firmy, aby je skonfigurował.
Plan komunikatów - informacje dodatkowe	
Adresaci	Opis docelowych adresatów tego planu komunikatów.
Komentarz	Wszelkie uwagi ogólne na temat tego planu komunikatów.
Opis	Opis tego rekordu planu komunikatów.
UWAGA: Poniższe pola są używane tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales i nie są domyślnie dostępne. Wymagają one skonfigurowania przez administratora firmy.	
Wyłączenie nawigacji	Zaznaczenie tego pola wyboru umożliwia wyłączenie przycisków przechodzenia wstecz i do przodu w aplikacji elektronicznego dostawcy szczegółów dla modułu Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, gdzie klienci wdrażają własną nawigację. To pole wyboru domyślnie nie jest zaznaczone.
Wyłączenie odpowiedzi	Zaznaczenie tego pola wyboru umożliwia wskazanie, aby odpowiedzi na wiadomości były wyłączone w danym planie komunikatów. To pole wyboru domyślnie nie jest zaznaczone.
Domyślny formant paska menu	Zaznaczenie tego pola wyboru umożliwia wskazanie, aby domyślny pasek menu dotykowego był używany w aplikacji elektronicznego dostawcy szczegółów dla modułu Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. To pole wyboru domyślnie nie jest zaznaczone.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- Plany komunikatów (na stronie 781)
- Praca ze stroną startową "Plan komunikatów" (zob. "Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"" na stronie 782)
- Zarządzanie planami komunikatów (na stronie 783)

Pozycje planu komunikatu

Strony pozycji planu komunikatów służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia pozycji planu komunikatów.

Strona *Pozycja planu komunikatów* zawiera informacje o pozycjach tworzących plan komunikatów. Pozycje te ułożone są w specyficznym porządku, analogicznie do tradycyjnej prezentacji składającej się ze slajdów.

Rozwiązanie to przekaz multimedialny i pliki graficzne (np. pliki SWF, GIF lub JPEG), używane w prezentacjach tworzących pozycję planu komunikatów. Rozwiązanie może być użyte wielokrotnie, natomiast pozycja planu komunikatów jest przypisana do jednego planu komunikatów. Strona pozycji planu komunikatów zawiera informacje o dodatkowych atrybutach, wykraczające poza to, co jest powiązane z rozwiązaniem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o pozycji planu komunikatów, karta "Pozycja planu komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby użytkownik mógł pracować ze stronami "Pozycja planu komunikatów", jego rola musi zawierać uprawnienia "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"

Strona startowa "Pozycja planu komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami pozycji planu komunikatów. Na tej stronie wyświetlane są informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Pozycja planu komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie pozycji planu komunikatów

Nową pozycję planu komunikatów można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola pozycji planu komunikatów (na stronie 793).

Praca z listami pozycji planu komunikatów

W sekcji "Listy pozycji planu komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla pozycji planu komunikatów.

Lista pozycji planu komunikatów	Filtry
Wszystkie pozycje planu komunikatów	Wszystkie pozycje planu komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów	Wszystkie pozycje planu komunikatów mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych pozycji planu komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów" wyświetlane są pozycje planu komunikatów ostatnio zmienione przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone pozycje planu komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów
- Moje ostatnio utworzone pozycje planu komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Pozycja planu komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów"

1. Na stronie startowej "Pozycja planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Pozycja planu komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie pozycjami planu komunikatów

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów (na stronie 792)

- Tworzenie odpowiedzi na wiadomości na podstawie pozycji planu komunikatów (na stronie 793)

UWAGA: Funkcja pozycji planu komunikatów nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- Pozycje planu komunikatów (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 789)
- Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów" (zob. "Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"" na stronie 790)
- Pola pozycji planu komunikatów (na stronie 793)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami pozycji planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów

Do pozycji planu komunikatów można dodawać powiązania pozycji planu komunikatów. *Powiązanie pozycji planu komunikatów* to pozycja prezentacji, która dostarcza opcjonalnych informacji dotyczących obsługi głównej pozycji planu komunikatów. Jeśli na przykład w głównej pozycji pokazane są efekty uboczne nowego leku, w powiązanej informacji opcjonalnej mogą być zaprezentowane efekty uboczne starszej generacji leków. Jeśli tematem pozycji głównej jest informacja o tym, że doświadczenia kliniczne dały pozytywne rezultaty, w szczegółach opcjonalnych może być mowa o liczbach dotyczących tego doświadczenia klinicznego. Więcej informacji o powiązaniach pozycji planu komunikatów znajduje się pod hasłem Powiązania pozycji planu komunikatów (na stronie 796).

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanej pozycji relacji pozycji planu komunikatów jest niewidoczna na stronie "Szczegóły kontaktu", należy dodać tę sekcję pozycji powiązanej w sposób opisany pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak dodać powiązanie pozycji planu komunikatów do pozycji planu komunikatów

1. Na stronie szczegółów pozycji planu komunikatów przejść do sekcji "Powiązania pozycji planu komunikatów" i nacisnąć przycisk "Nowe".

2. Wypełnić pola w sposób opisany pod hasłem Pola powiązań pozycji planu komunikatów (na stronie 799). Zapisać rekord.

Tworzenie odpowiedzi na wiadomości na podstawie pozycji planu komunikatów

Użytkownik może dodać do pozycji planu komunikatów odpowiedź na wiadomość. *Odpowiedź na wiadomość* to reakcje audytorium podczas prezentacji planu komunikatów w określonym okresie. Więcej informacji o odpowiedziach na wiadomość zawiera temat Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomość (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245).

UWAGA: Odpowiedź na komunikat na podstawie planu komunikatów lub pozycji komunikatów należy utworzyć tylko wtedy, gdy zmieniono przeznaczenie układów stron dla tych rekordów przy użyciu układów stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie (czyli przeznaczenie odpowiedzi na komunikat zostało zmienione na wynik, przeznaczenie planu komunikatów zostało zmienione na plan wizyty itd.). W przypadku ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie, przedstawiciel handlowy branży farmaceutycznej może wybrać spośród zbioru standardowych odpowiedzi, takich jak *Poproszono o więcej informacji*, *Pozytywna reakcja* itd. Więcej informacji o zmianie przeznaczenia tych typów rekordów można znaleźć w temacie Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie.

Przed rozpoczęciem. Aby użytkownik mógł pracować na stronach "Odpowiedź na wiadomość", jego rola musi obejmować uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości", a administrator firmy musi dodać sekcję informacji związanych z odpowiedziami na wiadomość do strony "Szczegóły pozycji planu komunikatów".

Aby utworzyć odpowiedź na wiadomość na podstawie pozycji planu komunikatów

1. Jeśli sekcja powiązanych informacji o odpowiedziach na wiadomości jest niewidoczna na stronie "Szczegóły pozycji planu komunikatów", należy dodać tę sekcję powiązanych informacji w sposób opisany pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów lub skontaktować się z administratorem firmy.
2. Na stronie "Szczegóły pozycji planu komunikatów" należy przejść sekcji z informacjami powiązanymi z odpowiedziami na wiadomości i nacisnąć przycisk "Nowa".
3. Pola należy wypełnić zgodnie z opisem zamieszczonym w temacie Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomość (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245).
4. Zapisać rekord odpowiedzi na wiadomość.

Pola pozycji planu komunikatów

Strona edycji pozycji planu komunikatów umożliwia dodanie pozycji planu komunikatów lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla pozycji planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Pozycje planu komunikatów można także edytować na stronach "Lista pozycji planu komunikatów" i "Pozycja planu komunikatów - szczegóły". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól pozycji planu komunikatów.

Pole	Opis
Pozycja planu komunikatów — informacje kluczowe	
Numer sekwencji	Kolejność, w jakiej ta pozycja planu komunikatów występuje w planie komunikatów. (Pole wymagane).
Nazwa	Nazwa pozycji planu komunikatów.
Wyświetlana nazwa	Nazwa, z jaką pozycja planu komunikatów jest wyświetlana w planie komunikatów.
Produkt	Produkt powiązany z nadrzędnym planem komunikatów. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania. (Pole wymagane). **UWAGA:** Wartość pola produktu musi być taka sama jak w rekordzie nadrzędnego planu komunikatów. Jednak to wymaganie nie jest wymuszane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik musi samodzielnie upewnić się, że wartość ta jest taka sama jak w nadrzędnym planie komunikatów. W przeciwnym razie mogą wystąpić problemy z integralnością danych. Przykład: Jeśli w polu produktu ustawiono wartość "AAAA" w ramach planu komunikatów, a użytkownik zmieni wartość tego pola z "AAAA" na "BBBB" w dowolnym z podrzędnych rekordów PCD ("Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów" lub "Odpowiedź na wiadomość") przy użyciu usług internetowych, podrzędny rekord PCD będzie opisywał nieprawidłowo produkt "BBBB" zamiast produktu "AAAA".
Nazwa rozwiązania	Nazwa treści cyfrowych, na których opiera się to powiązanie pozycji planu komunikatów. Aby wybrać rozwiązanie, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania. Przed wydaniem 23 pole "Rozwiązanie" było domyślnie wymagane. Natomiast w wydaniu 23 to pole nie jest już domyślnie wymagane. Jeśli jednak w firmie użytkownika dostosowano układ strony dla tego typu rekordu, który pojawił się przed wydaniem 23, pole "Rozwiązanie" jest nadal polem wymaganym w przypadku tego układu. Aby zmienić status tego pola na "Niewymagane", administrator firmy musi usunąć zaznaczenie pola wyboru "Wymagane" odnoszącego się do pola "Rozwiązanie", które zostało ustawione w dostosowanym układzie strony dla danego typu rekordu. Więcej informacji na temat konfigurowania pól znajduje się pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól.
Nazwa rozwiązania: Status weryfikacji	Wskazuje, czy treści cyfrowe mogą być poprawnie wyświetlone. Możliwe wartości to: "Niezweryfikowane", "Pomyślne", "Niepowodzenie". (Tylko do wyświetlania) Wartość w tym polu dziedziczona jest z powiązanego rekordu "Rozwiązanie", który zawiera plik z treściami cyfrowymi.
Nazwa rozwiązania: Data wydania	Data, po której treść rozwiązania może być wykorzystywana w PCD. (Tylko do wyświetlania).

Pole	Opis
Nazwa rozwiązania: Data wygaśnięcia	Data, po której treść rozwiązania nie może być wykorzystywana w PCD. (Tylko do wyświetlania).
Komunikat dot. ujawniania danych	Pole wyboru oznaczające określony zasób jako komunikat dotyczący ujawniania danych. Plan komunikatów musi być często poprzedzany komunikatami o ujawnieniu, które mają na celu zagwarantowanie, że wszelkie stosowne informacje są ujawniane a wszelkie wytyczne prawne są przestrzegane. (Pole wymagane).
Typ	Kategoria pozycji planu komunikatów. Wybrać typ z listy wyboru. (Pole wymagane). Domyślne wartości w polu "Typ" to: "Pozycja planu komunikatów", "Załącznik", "Powiązane", "Szczegół" oraz "Cel wizyty". Wybór danego typu może oznaczać inny układ strony niż domyślny dla pozycji planu komunikatów, jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron dla danego typu rekordu. Przykład: Wybór celu wizyty może oznaczać układ strony "Cel wizyty", jeśli został on skonfigurowany przez administratora. Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron dla danego typu rekordu znajduje się pod hasłem Określanie dynamicznych układów stron oraz w tematach dotyczących układów stron pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Ocena	Ocena jakościowa efektywności tej pozycji. W celu wybrania oceny należy użyć listy wyboru.
Nadrzędny plan komunikatów	Plan komunikatów, którego składnikiem jest ten plan komunikatów. Aby wybrać nadrzędny plan komunikatów, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania. (Pole wymagane).
Status	Bieżący status pozycji planu komunikatów. W celu wybrania statusu należy użyć listy wyboru. Wstępnie skonfigurowane opcje wyboru to "Ukryj" i "Pokaż".
Opis	Krótki opis zawartości tej pozycji.
Typ wysyłki	Typ pliku PDF prezentacji danych sprzedaży wysyłany przez aplikację Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales pocztą elektroniczną do adresatów. Dostępne są następujące typy wysyłki: ■ **Wysyłka PDF.** Plik PDF pełnej prezentacji złożonej z wielu slajdów. ■ **Wysyłka standardowa.** Plik PDF zawierający tylko pierwszy slajd prezentacji (typ domyślny). **UWAGA:** To pole nie jest domyślnie dostępne w układzie strony "Pozycja planu komunikatów" i musi zostać dodane przez administratora. Informacje o dodawaniu pól do układów stron są dostępne pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.
Wyłączenie wstępnego ładowania	Zaznaczenie tego pola umożliwia wyłączenie wstępnego ładowania animacji na potrzeby aplikacji Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Domyślnie pole to nie jest zaznaczone i animacje są wstępnie ładowane.

Pole	Opis
	UWAGA: To pole nie jest domyślnie dostępne w układzie strony "Pozycja planu komunikatów" i musi zostać dodane przez administratora. Informacje o dodawaniu pól do układów stron są dostępne pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.
Pozycja planu komunikatów — informacje dodatkowe	
Streszczenie	Krótki opis pozycji.
Notatki prowadzącego	Uwagi, które można dodać podczas prezentowania tej pozycji.
Adresaci	Docelowi użytkownicy treści.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- Pozycje planu komunikatów (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 789)
- Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów" (zob. "Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"" na stronie 790)
- Zarządzanie pozycjami planu komunikatów (na stronie 791)

Powiązania pozycji planu komunikatów

Stron "Powiązania pozycji planu komunikatów" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia powiązań pozycji planu komunikatów.

*Powiązanie pozycji planu komunikatów*to pozycja prezentacji, która dostarcza opcjonalnych informacji wspomagające główną pozycję planu komunikatów. Jeśli na przykład w głównej pozycji pokazane są efekty uboczne nowego leku, w powiązanej informacji opcjonalnej mogą być zaprezentowane efekty uboczne starszej generacji leków. Jeśli tematem pozycji głównej jest informacja o tym, że doświadczenia kliniczne dały pozytywne rezultaty, w szczegółach opcjonalnych może być mowa o liczbach dotyczących tego doświadczenia klinicznego. Plan komunikatów składa się z pewnej liczby pozycji planu komunikatów uporządkowanych w określonej kolejności, podobnie jak w tradycyjnej prezentacji składającej się ze slajdów. Z każdą pozycją planu komunikatów mogą być powiązane kolejne pozycje, nazywane *powiązaniami pozycji planu komunikatów*. Na stronie "Powiązania pozycji planu komunikatów" znajdują się informacje o tych pomocniczych pozycjach prezentacji.

Powiązania pozycji planu komunikatów muszą być unikatowe

W przypadku konfigurowania więcej niż jednego rekordu powiązań pozycji planu komunikatów o tej samej wartości "Typ" i nadrzędnej wartości "Pozycja planu komunikatów" pole "Rozwiązanie" nie może mieć tej samej wartości. Na przykład w przypadku próby utworzenia dwóch rekordów powiązań pozycji planu komunikatów (MPIR1 i MPIR2), których typ to "Załącznik", a ich nadrzędny rekord pozycji planu komunikatów jest ustawiony na MPIabc w każdym rekordzie powiązania pozycji planu komunikatów trzeba ustawić różne

wartości pola "Rozwiązanie". W przeciwnym razie moduł Oracle CRM On Demand wyświetli komunikat o błędzie.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia powiązań pozycji planu komunikatów, karta "Powiązania pozycji planu komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby można było pracować ze stronami "Powiązania pozycji planu komunikatów", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"

Strona startowa "Powiązania pozycji planu komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami powiązań pozycji planu komunikatów. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie powiązania pozycji planu komunikatów

Nowe powiązanie pozycji planu komunikatów można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola powiązań pozycji planu komunikatów (na stronie 799).

Praca z listami powiązań pozycji planu komunikatów

W sekcji "Listy powiązań pozycji planu komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. *Listy filtrowane* to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla powiązań pozycji planu komunikatów.

Lista powiązań pozycji planu komunikatów	Filtry
Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów	Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów	Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich powiązań pozycji planu komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów" są wyświetlane powiązania pozycji planu komunikatów ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone powiązania pozycji planu komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów
- Moje ostatnio utworzone powiązania pozycji planu komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów"

1. Na stronie startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Powiązania pozycji planu komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Funkcja powiązań pozycji planu komunikatów nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące powiązań pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- Powiązania pozycji planu komunikatów (na stronie 796)
- Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów" (zob. "Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"" na stronie 797)
- Pola powiązań pozycji planu komunikatów (na stronie 799)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami powiązań pozycji planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Pola powiązań pozycji planu komunikatów

Strona "Powiązania pozycji planu komunikatów - edycja" umożliwia dodanie powiązań pozycji planu komunikatów lub zaktualizowanie istniejącego powiązania pozycji planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól dla powiązań pozycji planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Powiązania pozycji planu komunikatów można także edytować na stronach "Lista powiązań pozycji planu komunikatów" i "Szczegóły powiązań pozycji planu komunikatów". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól powiązań pozycji planu komunikatów.

Pole	Opis
Powiązania pozycji planu komunikatów — informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa powiązania pozycji planu komunikatów.
Wyświetlana nazwa	Nazwa używana do wyświetlania powiązania pozycji planu komunikatów w planie komunikatów.
Nadrzędna pozycja	Nadrzędna pozycja planu komunikatów, dla której powiązanie pozycji planu

Pole	Opis
planu komunikatów	komunikatów udostępnia opcjonalną kopię zapasową lub informacje szczegółowe. (Pole wymagane).
Produkt	Produkt powiązany z nadrzędnym planem komunikatów. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania. (Pole wymagane). **UWAGA:** Wartość pola produktu musi być taka sama jak w rekordzie nadrzędnego planu komunikatów. Jednak to wymaganie nie jest wymuszane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Użytkownik musi samodzielnie upewnić się, że wartość ta jest taka sama jak w nadrzędnym planie komunikatów. W przeciwnym razie mogą wystąpić problemy z integralnością danych. Przykład: Jeśli w polu produktu ustawiono wartość "AAAA" w ramach planu komunikatów, a użytkownik zmieni wartość tego pola z "AAAA" na "BBBB" w dowolnym z podrzędnych rekordów PCD ("Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów" lub "Odpowiedź na wiadomość") przy użyciu usług internetowych, podrzędny rekord PCD będzie opisywał nieprawidłowo produkt "BBBB" zamiast produktu "AAAA".
Opis	Krótki opis zawartości tej pozycji.
Typ	Kategoria powiązania pozycji planu komunikatów. Wybrać typ z listy wyboru. (Pole wymagane). Domyślne wartości w polu "Typ" to: "Pozycja planu komunikatów", "Załącznik", "Powiązane", "Szczegół" oraz "Cel następnej wizyty". Wybór danego typu może oznaczać inny układ strony niż domyślny dla powiązań pozycji planu komunikatów, jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron dla danego typu rekordu. Przykład: Wybór celu następnej wizyty może oznaczać układ strony "Cel następnej wizyty", jeśli został on skonfigurowany przez administratora. Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron dla danego typu rekordu znajduje się pod hasłem Określanie dynamicznych układów stron oraz w tematach dotyczących układów stron pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Nazwa rozwiązania	Nazwa pliku multimedialnego lub graficznego, na podstawie którego tworzone jest dane powiązanie pozycji planu komunikatów. Przed wydaniem 23 pole "Rozwiązanie" było domyślnie wymagane. Natomiast w wydaniu 23 to pole nie jest już domyślnie wymagane. Jeśli jednak w firmie użytkownika dostosowano układ strony dla tego typu rekordu, który pojawił się przed wydaniem 23, pole "Rozwiązanie" jest nadal polem wymaganym w przypadku tego układu. Aby zmienić status tego pola na "Niewymagane", administrator firmy musi usunąć zaznaczenie pola wyboru "Wymagane" odnoszącego się do pola "Rozwiązanie", które zostało ustawione w dostosowanym układzie strony dla danego typu rekordu. Więcej informacji na temat konfigurowania pól znajduje się pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól.
Streszczenie	Krótki opis pozycji.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące powiązań pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- Powiązania pozycji planu komunikatów (na stronie 796)
- Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów" (zob. "Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"" na stronie 797)
- Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów (na stronie 798)

Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie

Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie oznaczają typy rekordów dostarczania spersonalizowanej zawartości ("Plan komunikatów", "Pozycja planu komunikatów", "Powiązania pozycji planu komunikatów" i "Odpowiedź na wiadomość"), które administrator konfiguruje, aby umożliwić przedstawicielom handlowym branży farmaceutycznej zarządzanie celami rozmów dotyczących sprzedaży. Administrator zmienia przeznaczenie typów rekordów "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości", definiując dynamiczne układy stron dla tych rekordów. Odpowiednio wybierając pole listy wyboru "Typ" dla rekordu "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości", użytkownik może dynamicznie zmieniać układ strony odpowiadający rekordowi "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" używanemu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Na przykład wybranie typu o wartości "Cel wizyty" zmienia układ strony "Pozycja planu komunikatów" na układ strony "Cel rozmowy".

Dostępne są następujące układy stron "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" odpowiadające typom rekordów "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości": "Plan celu wizyty" (dla rekordu "Plan komunikatów"), "Cel wizyty" (dla rekordu "Pozycja planu komunikatów), "Cel następnej wizyty" (dla rekordu "Powiązania pozycji planu komunikatów) i "Wynik" (dla rekordu "Odpowiedź na wiadomość). Zwykle przedstawiciel handlowy używa planu celu wizyty do rejestrowania celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników spotkań dotyczących sprzedaży powiązanych z produktem - np. z lekiem.

W przypadku zarządzania elektronicznymi prezentacjami szczegółów przy użyciu domyślnych typów rekordów "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" należy przeczytać temat Dostarczanie spersonalizowanej zawartości (na stronie 780). Ponadto w celu zarejestrowania przy użyciu układów domyślnych szczegółowych informacji o produkcie podczas wizyty należy przeczytać temat Łączenie szczegółowych informacji o produkcie z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717).

Układy stron "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" odpowiadające typom rekordów "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" są opisane jako:

- Plan celu wizyty oparty na typie rekordu "Plan komunikatów" to plan zawierający cele wizyty zespołu ds. sprzedaży, cele następnej wizyty oraz wyniki. Plan celu wizyty jest definiowany przez administratora i podlega ścieżce zatwierdzania standardowych wyborów. Plan celu spotkania zawiera wstępnie zdefiniowane metadane, które przedstawiciel handlowy wybiera podczas sesji opisującej szczegóły produktu w kontekście wizyty (u podmiotu, osoby kontaktowej lub uczestnika).
- Cel spotkania, który jest oparty na typie rekordu "Pozycja planu komunikatów", jest wstępnie zdefiniowanym zbiorem wartości wyjaśniającym przeznaczenie i cel wizyty podczas opisywania konkretnego produktu.

- Cel następnej wizyty, który jest oparty na typie rekordu "Powiązania pozycji planu komunikatów", jest wstępnie zdefiniowanym zbiorem wartości opisujących cel i przeznaczenie kolejnych wizyt i dotyczy konkretnego produktu.
- Wynik, który jest oparty na typie rekordu "Odpowiedź na wiadomość", jest wstępnie zdefiniowanym zbiorem wartości, które zatwierdza administrator na potrzeby raportowania odpowiedzi klienta na sesję opisującą szczegóły produktu.

Przykład planu celu wizyty

Omówiono plan celu wizyty zdefiniowany dla produktu o nazwie Lek Z. Zespół ds. sprzedaży może mieć szereg celów wizyty podczas omawiania Leku Z z klientami. Na przykład:

- **Cel 1. wizyty.** Wprowadzenie na rynek Leku Z.
- **Cel 2. wizyty.** Przedstawienie zalet Leku Z.
- **Cel 3. wizyty.** Omówienie bezpieczeństwa stosowania Leku Z.
- **Cel 4. wizyty.** Opisanie potencjalnych działań niepożądanych Leku Z.

Cele następnej wizyty mogą obejmować:

- **Cel 1. następnej wizyty**. Opisanie dawek Leku Z.
- **Cel 2. następnej wizyty.** Omówienie cen Leku Z.
- **Cel 3. następnej wizyty.** Poprawienie relacji z lekarzem przez przekazanie próbek Leku Z.

Wyniki opisujące odpowiedzi na sesje uszczegóławiające mogą być następujące:

- **Wynik 1.** Odpowiedź pozytywna.
- **Wynik 2.** Odpowiedź negatywna.
- **Wynik 3.** Lekarz ma dodatkowe pytania.
- **Wynik 4.**. Wymagana jest kolejna wizyta.
- **Wynik 5.** Kolejna wizyta nie jest wymagana.

Wszystkie rekordy "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" w tym przykładzie dotyczą planu celu wizyty, który został zdefiniowany dla produktu - Leku Z. Przedstawiciel handlowy wybiera odpowiednie pozycje w czasie wizyty w sekcji powiązanej pozycji "Szczegóły produktu" na stronie "Szczegóły wizyty".

UWAGA: Aby możliwe było używanie typów rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie", administrator musi ustawić dynamiczne układy stron dla typów rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości". Wybór typu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" może oznaczać inny układ strony niż domyślny dla rekordów "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości", jeśli administrator skonfigurował dynamiczne układy stron dla danego typu rekordu. Przykład: Wybór celu wizyty może oznaczać układ strony "Cel wizyty", jeśli został on skonfigurowany przez administratora. Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron dla danego typu rekordu znajduje się pod hasłem Określanie dynamicznych układów stron oraz w tematach dotyczących układów stron pod hasłem *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Więcej informacji o zarządzaniu celami wizyt zawierają następujące tematy:

- Wybieranie układów stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie (na stronie 803)

- Tworzenie powiązań celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników ze szczegółami produktu w rozmowie dotyczącej sprzedaży (na stronie 804)
- Wybieranie podstawowego celu wizyty, podstawowego celu następnej wizyty lub podstawowego wyniku dla szczegółów produktu (na stronie 807)

Informacje o sposobie użycia rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" ze wskazaniami dotyczącymi produktu zawiera temat Przykład wykorzystania rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i wskazań produktu (zob. "Przykład rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i wskazań produktu" na stronie 808).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Wybieranie układów stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie

Aby wykorzystać układy stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie do zarządzania celami spotkań podczas sesji uszczegóławiających produkt, należy wybrać odpowiednią wartość pola "Typ", aby określić dynamiczne układy strony dla ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie.

Przed rozpoczęciem. Administrator musi skonfigurować dynamiczne układy stron dla ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie zgodnie z opisem w *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Jeśli administrator skonfiguruje dynamiczne układy stron, wybranie typu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" spowoduje użycie innego układu strony niż układ domyślny dla rekordów typu "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości". Na przykład w przypadku rekordu "Pozycja planu komunikatów" wybranie typu "Cel wizyty" powoduje użycie układu strony "Cel wizyty". Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie dynamicznych układów stron. Ponadto administrator musi skonfigurować profil dostępu użytkownika w taki sposób, aby miał on na stronie szczegółów "Szczegóły produktów" dostęp "Tylko do odczytu", "Przegląd" lub "Dziedziczenie głównych" do rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" dotyczących informacji pokrewnych.

Aby wybrać układy strony ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie:

1. Otworzyć stronę "Szczegół planu komunikatów" i w polu listy wyboru "Typ" wybrać "Plan celu wizyty", aby wyświetlić układ strony "Plan celu wizyty".
2. Otworzyć stronę "Szczegół pozycji planu komunikatów" i w polu listy wyboru "Typ" wybrać "Cel wizyty", aby wyświetlić układ strony "Cel wizyty".
3. Otworzyć stronę "Szczegół powiązań pozycji planu komunikatów" i w polu listy wyboru "Typ" wybrać "Cel następnej wizyty", aby wyświetlić układ strony "Cel następnej wizyty".

4 Przejść do powiązanej sekcji pozycji "Odpowiedź na wiadomość" na stronie "Szczegół wizyty" i w polu listy wyboru "Typ" wybrać "Wynik", aby wyświetlić układ strony "Wynik".

Tworzenie powiązań celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników ze szczegółami produktu w rozmowie dotyczącej sprzedaży

Układy stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie umożliwiają przedstawicielowi handlowemu przejrzenie celów wizyt dotyczących produktów, oczekiwanych wyników wizyty dotyczącej sprzedaży produktów, a także określenie celów kolejnej wizyty - wszystkie te informacje opierają się wyłącznie na produkcie. Zwykle przedstawiciele handlowi korzystają z tych rekordów podczas sesji omawiania szczegółów produktu z lekarzem w celu omówienia jednego lub większej liczby leków. Szczegóły wizyty są rejestrowane w rekordzie wizyty u osoby kontaktowej, a szczegóły leku są dostępne w rekordzie produktu.

W sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktu" przedstawiciel handlowy może wybrać następujące elementy:

- Cele wizyty (pozycje planu komunikatów) ze wstępnie zdefiniowanego zbioru celów wizyt dotyczących konkretnego produktu lub leku
- Cele następnej wizyty (powiązania pozycji planu komunikatów) ze wstępnie zdefiniowanego zbioru celów następnych wizyt dotyczących konkretnego produktu lub leku
- Wyniki (odpowiedzi na wiadomość) ze wstępnie zdefiniowanego zbioru wyników dla konkretnego produktu lub leku

Na przykład poniższa tabela przedstawia cele wizyty (pozycje planu komunikatów), które kierownik ds. sprzedaży mógł wyznaczyć przedstawicielowi handlowemu.

RowID	Nazwa produktu	Nazwa celu wizyty
12-1111	Lek A	Przedstawienie zalet Leku A lekarzowi.
12-1112	Lek A	Omówienie z lekarzem proponowanych cen oraz rabatów dotyczących Leku A.
12-1113	Lek A	Omówienie z lekarzem potencjalnych wyników sprzedaży Leku A w kolejnym roku.
12-1114	Lek A	Pozostawienie lekarzowi informacji uzupełniających o leku A.
12-1115	Lek B	Poinformowanie lekarza o przewadze Leku B nad Lekiem A w leczeniu określonych przypadków.
12-1116	Lek B	Pozostawienie lekarzowi próbek Leku B.

Pola w sekcji informacji powiązanych ze szczegółami produktu

Poniższe pola są dostępne tylko w sekcji z informacjami powiązanymi ze szczegółami produktu:

- "Podstawowa pozycja planu komunikatów" (nazwa może być zmieniona na "Cel wizyty")

- "Powiązanie podstawowej pozycji planu komunikatów" (nazwa może być zmieniona na "Cel następnej wizyty")
- "Podstawowa odpowiedź na wiadomość" (nazwa może być zmieniona na "Wynik")

Ponadto następujące elementy pokrewne umożliwiają powiązanie rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" (lub "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości") z rekordami w rekordzie "Szczegóły produktów":

- Szczegóły produktu wizyty - cele wizyty (Szczegóły produktu wizyty - elementy planu komunikatów)
- Szczegóły produktu wizyty - cele następnej wizyty (Szczegóły produktu wizyty - powiązania elementu planu komunikatów)
- Szczegóły produktu wizyty - wyniki (Szczegóły produktu wizyty - odpowiedzi na wiadomości)

W tym temacie te elementy pokrewne są nazywane zbiorcze *elementami powiązanymi ze szczegółami produktu, którego dotyczy wizyta*. Między elementami powiązanymi ze szczegółami produktu, którego dotyczy wizyta a rekordami "Dostarczenie spersonalizowanej zawartości" istnieje powiązanie "wiele do wielu". To oznacza, że jeden rekord "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" może być powiązany z wieloma i różnymi rekordami elementów powiązanych ze szczegółami produktu, którego dotyczy wizyta.

Administrator firmy w module Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition konfiguruje sekcję informacji powiązanych ze szczegółami produktu dla układów stron wizyt - wizyt u podmiotu, wizyt u osoby kontaktowej i rozmów z uczestnikiem. Więcej informacji o konfigurowaniu układów stron dla modułu Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition można znaleźć w informacjach o układach stron w *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Przed rozpoczęciem. Administrator musi skonfigurować dynamiczne układy stron dla ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie zgodnie z opisem w *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Jeśli administrator skonfiguruje dynamiczne układy stron, wybranie typu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" spowoduje użycie innego układu strony niż układ domyślny dla rekordów typu "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości". Na przykład w przypadku rekordu "Pozycja planu komunikatów" wybranie typu "Cel wizyty" powoduje użycie układu strony "Cel wizyty". Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie dynamicznych układów stron. Ponadto administrator musi skonfigurować profil dostępu użytkownika w taki sposób, aby miał on na stronie szczegółów "Szczegóły produktów" dostęp "Tylko do odczytu", "Przegląd" lub "Dziedziczenie głównych" do rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" dotyczących informacji pokrewnych.

Aby powiązać typy rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" (lub "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości") z rekordem "Szczegóły produktu", użytkownik musi spełniać następujące warunki:

- Produkty w elementach powiązanych ze szczegółami produktu, którego dotyczy wizyta i w rekordach "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" muszą być zgodne.
- Typy rekordu "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości należy skonfigurować w następujący sposób:
  - Typ "Pozycja planu komunikatów" musi być ustawiony na "Cel wizyty".
  - Typ "Powiązania pozycji planu komunikatów" musi być ustawiony na "Cel następnej wizyty".
  - Typ "Odpowiedź na wiadomość" musi być ustawiony na "Wynik".

Te warunki są egzekwowane podczas tworzenia powiązań. Jednakże nie są one egzekwowane później. W związku z tym:

- Po utworzeniu powiązania nie należy zmieniać pola "Produkt" w sekcji elementów powiązanych ze szczegółami produktu, którego dotyczy wizyta.

- Po dodaniu rekordów "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" jako rekordów potomnych do elementów powiązanych ze szczegółami produktu, którego dotyczy wizyta, nie należy modyfikować pól "Produkt" i "Typ" w tych rekordach.
- Nie należy kasować żadnych istniejących powiązań ani modyfikować rekordów "Szczegóły produktu" i "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości", a następnie próbować przywrócić tego powiązania.

Aby powiązać cele wizyty, cele następnej wizyty i wyniki ze szczegółami produktu w wizycie dotyczącej sprzedaży

1. Na stronie "Szczegóły wizyty" dotyczącej wizyty u osoby kontaktowej, wizyty u podmiotu lub rozmowy z uczestnikiem przejść do sekcji informacji powiązanych ze szczegółami produktu.

   Sekcja "Szczegóły produktu" zawiera kolumny dla wartości "Podstawowy cel wizyty" (Podstawowa pozycja planu komunikatów), "Podstawowy cel następnej wizyty" (Relacje podstawowej pozycji planu komunikatów) i "Podstawowy wynik" (Podstawowa odpowiedź na wiadomość).

2. Przejść do wiersza dotyczącego produktu omawianego podczas wizyty dotyczącej sprzedaży i kliknąć nazwę produktu - np. Lek A.

3. Na stronie "Szczegóły produktu - szczegół":

   - Aby powiązać cel wizyty z Lekiem A, przewinąć do sekcji "Szczegół produktu, którego dotyczy wizyta - cele wizyty" (Szczegół produktu, którego dotyczy wizyta - pozycje planu komunikatów), kliknąć "Wybór" i na stronie "Edycja" za pomocą selektora "Wyszukiwanie" wybrać z listy celów wizyt (pozycji planu komunikatów) cel wizyty (pozycję planu komunikatów) dla Leku A, a następnie zapisać rekord "Szczegóły produktu".
   - Aby powiązać cel następnej wizyty z Lekiem A, przewinąć do sekcji "Szczegół produktu, którego dotyczy wizyta - cele następnej wizyty" (Szczegół produktu, którego dotyczy wizyta - powiązania pozycji planu komunikatów), kliknąć "Wybór" i na stronie "Edycja" za pomocą selektora "Wyszukiwanie" wybrać z listy celów następnych wizyt (powiązań pozycji planu komunikatów) cel następnej wizyty (pozycję planu komunikatów) dla Leku A, a następnie zapisać rekord "Szczegóły produktu".
   - Aby powiązać wynik z Lekiem A, przewinąć do sekcji "Szczegół produktu, którego dotyczy wizyta - wyniki" (Szczegół produktu, którego dotyczy wizyta - odpowiedzi na wiadomość), kliknąć "Wybór" i na stronie "Edycja" za pomocą selektora "Wyszukiwanie" wybrać z listy wyników (odpowiedzi na wiadomość) wynik (odpowiedź na wiadomość) dla Leku A, a następnie zapisać rekord "Szczegóły produktu".

   UWAGA: Może być konieczne dodanie sekcji informacji powiązanych (na poprzedniej liście) do strony szczegółów "Szczegóły produktu". Informacje na temat personalizacji układów strony szczegółów dostępne są pod hasłem Zmiana układu strony szczegółów (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 958). Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

   UWAGA: Rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości" nie można tworzyć z poziomu widoku "Szczegóły produktu - szczegół", ale można je powiązać tylko z rekordem "Szczegóły produktu". Rekordy "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" (lub "Dostarczanie spersonalizowanych informacji") muszą być powiązane z tą samą marką produktu - np. Lek A. Każdy rekord "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" (lub "Dostarczanie spersonalizowanych informacji") można powiązać z marką produktu, który jest uszczegóławiany w

różnych wizytach. Jednak w tej samej wizycie nie można wybrać tego samego rekordu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" (lub "Dostarczanie spersonalizowanych informacji") dla tego samego uszczegóławianego produktu. Administrator musi skonfigurować strony szczegółów rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" (lub "Dostarczanie spersonalizowanych informacji") zgodnie z opisem w temacie *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Wybieranie podstawowego celu wizyty, podstawowego celu następnej wizyty lub podstawowego wyniku dla szczegółów produktu

Następująca procedura umożliwia wybranie podstawowego celu wizyty (podstawowej pozycji planu komunikatów), podstawowego celu następnej wizyty (relacji podstawowej pozycji planu komunikatów) lub podstawowego wyniku (podstawowej odpowiedzi na wiadomość) dla uszczegóławianego produktu. Cel wizyty, cel następnej wizyty i wynik, które zostały wybrane jako podstawowe są wyświetlane w sekcji pozycji powiązanej ze szczegółami produktu na stronie "Szczegół wizyty". Celem wyznaczenia elementu podstawowego jest określenie, który rekord elementu ma być wyświetlany jako pierwszy na stronie "Szczegóły produktu". Przy tym wyznaczaniu nie jest realizowane żadne specjalne przetwarzanie.

Przed rozpoczęciem. Administrator musi skonfigurować dynamiczne układy stron dla ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie zgodnie z opisem w *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Jeśli administrator skonfiguruje dynamiczne układy stron, wybranie typu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" spowoduje użycie innego układu strony niż układ domyślny dla rekordów typu "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości". Na przykład w przypadku rekordu "Pozycja planu komunikatów" wybranie typu "Cel wizyty" powoduje użycie układu strony "Cel wizyty". Więcej informacji o konfigurowaniu dynamicznych układów stron jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie dynamicznych układów stron. Ponadto administrator musi skonfigurować profil dostępu użytkownika w taki sposób, aby miał on na stronie szczegółów "Szczegóły produktów" dostęp "Tylko do odczytu", "Przegląd" lub "Dziedziczenie głównych" do rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" dotyczących informacji pokrewnych.

W celu wybrania podstawowego celu wizyty, podstawowego celu następnej wizyty lub podstawowego wyniku

1. Otworzyć stronę "Szczegóły produktu - szczegół" dotyczącej uszczegóławianego produktu (na przykład Leku A).

2. Aby wyznaczyć cel wizyty (pozycję planu komunikatów) jako podstawowy cel wizyty (podstawową pozycję planu komunikatów):

   a. Edytować stronę "Szczegóły produktu - szczegół".

   b. W polu "Podstawowy cel wizyty" (Podstawowy element planu komunikatów) za pomocą selektora "Wyszukiwanie" wybrać z listy cel wizyty (pozycji planu komunikatów), który ma być celem podstawowym.

3. Aby wyznaczyć cel następnej wizyty (pozycję planu komunikatów) jako podstawowy cel następnej wizyty (relacje podstawowej pozycji planu komunikatów):

a. Edytować stronę "Szczegóły produktu - szczegół".

b. W polu "Podstawowy następnej cel wizyty" (Relacje podstawowej pozycji planu komunikatów) za pomocą selektora "Wyszukiwanie" wybrać z listy cel następnej wizyty (relacje pozycji planu komunikatów), który ma być celem podstawowym.

4. Aby wyznaczyć wynik (odpowiedź na wiadomość) jako podstawowy wynik (odpowiedź na wiadomość):

a. Edytować stronę "Szczegóły produktu - szczegół".

b. W polu "Podstawowy wynik" (Podstawowa odpowiedź na wiadomość) za pomocą selektora "Wyszukiwanie" wybrać z listy wynik (odpowiedź na wiadomość), który ma być wynikiem podstawowym.

Przykład rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i wskazań produktu

W tym temacie przedstawiono przykład sposobu, w jaki administratorzy lub kierownicy ds. sprzedaży mogą skonfigurować rekordy "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" oraz rekordy "Wskazania produktu" dla przedstawicieli handlowych na potrzeby szczegółowego opisania lub przekazania produktów klientom. Funkcji tej można używać na różne sposoby, zależnie od wybranego modelu biznesowego.

1. Kierownik ds. sprzedaży lub administrator zwykle konfiguruje następujące informacje dla zespołu sprzedaży:

- Plan celu wizyty (plan komunikatów) dla konkretnego produktu. Plan może opcjonalnie zawierać konkretne wskazania (wskazania produktu)

  Informacje o planach komunikatów znajdują się pod hasłem Plany komunikatów (na stronie 781).

- Rekordy wskazań produktu, jeśli są potrzebne

  Informacje o wskazaniach produktu są dostępne pod hasłem Wskazania produktu (na stronie 809).

- Cele wizyty (pozycje planu komunikatów), cele następnej wizyty (relacje pozycji planu komunikatów) i wyniki (odpowiedzi na wiadomość) dla planu celu wizyty (jeśli są wymagane)

  Ten krok standaryzuje cel wizyty i jej wynik, a także cele każdego spotkania dla zespołu sprzedaży.

  Informacje na temat pozycji planu komunikatów znajdują się pod hasłem Pozycje planu komunikatów (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 789). Informacje o powiązaniach pozycji planu komunikatów znajdują się pod hasłem Powiązania pozycji planu komunikatów (na stronie 796). Informacje o odpowiedziach na wiadomość zawiera temat Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomość (zob. "Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 245).

2 Po skonfigurowaniu rekordów "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie" i wskazań produktu, przedstawiciel handlowy branży farmaceutycznej zwykle wykonuje następujące czynności:

a Odwiedza lekarza lub szpital i wprowadza informacje o wizycie na stronie "Szczegół wizyty" dotyczącej podmiotu lub osoby kontaktowej.

Informacje o prowadzeniu wizyt handlowych można znaleźć pod hasłem Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 234).

b Dokumentuje próbki lub materiały promocyjne przekazane każdej osobie kontaktowej. Używa do tego odpowiedniej sekcji powiązanych informacji ("Przekazane próbki" lub "Przekazane materiały promocyjne") na stronie "Szczegół wizyty".

Informacje o dokumentowaniu przekazanych próbek lub materiałów promocyjnych znajdują się pod hasłem Powiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami (zob. "Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami" na stronie 722) i Powiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami (zob. "Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami" na stronie 725).

c Dokumentuje szczegóły produktu przedstawione każdej osobie kontaktowej lub podmiotowi, używając sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktu" na stronie "Szczegół wizyty". Dla każdego omawianego produktu przedstawiciel handlowy może wykonać te czynności:

- Wybrać wskazanie (wskazanie produktu).
- Udokumentować dodatkowe cele wizyty, cele następnej wizyty i wyniki.
- (Opcjonalnie) Przedstawiciel handlowy może zidentyfikować wskazanie i udokumentować odpowiednie cele wizyty, cele następnej wizyty i wyniki.

Informacje o dokumentowaniu uszczegóławianego produktu znajdują się pod hasłem Powiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717).

d Gdy przedstawiciel handlowy wybierze i udokumentuje wszystkie pozycje powiązane z wizytą, przesyła on wizytę.

Wskazania produktu

Strony "Wskazania produktu" umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie wskazań produktu. *Wskazanie produktu to kombinacja objawu lub dolegliwości i konkretnego produktu lub leku, które je łagodzą.* Zwykle przedstawiciel handlowy branży farmaceutycznej omawia szczegółowo wskazania produktu podczas wizyty u pracownika zakładu opieki zdrowotnej. Przykłady wskazań produktu: Alergia - Lek A, Astma - Lek A, Arytmia - Lek B, Niewydolność serca - Lek C. W tym przykładzie Lek A jest używany do łagodzenia objawów alergii i astmy.

Produkt może mieć zero lub więcej wskazań. Rekord "Wskazanie produktu" służy do śledzenia unikatowej kombinacji produktu z powiązanym wskazaniem. Jeśli istnieje powiązanie produktu, nazwa wskazania musi być unikatowa. Podczas wyświetlania produktów omawianych podczas wizyty u klienta, przedstawiciel handlowy ma dostęp do listy wskazań produktu. Wskazania produktu są dostępne w sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktów" na stronie "Szczegół wizyty".

Wskazanie produktu jest głównym składnikiem procesu przekazywania komunikatów o produkcie przeznaczonego dla przedstawiciela handlowego. Produkty i leki są zwykle omawiane na poziomie produktu przez przedstawiciela handlowego, a nie na poziomie poziomu SKU w systemie magazynowym produktu. Na przykład Lek A może mieć wiele wskazań: jedno dla przewlekłej obturacyjnej choroby płuc, jedno dla astmy itd. Każde wskazanie ma własny unikatowy plan celu wizyty (plan komunikatów) i cele wizyty (pozycje planu komunikatów). Za pomocą wskazań produktu użytkownik może filtrować odpowiednie sekcje informacji powiązanych pod kątem rekordów ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie, takich jak "Plany celów wizyty" ("Plany komunikatów") i "Cele wizyty" ("Pozycje planu komunikatów"). Więcej informacji o uszczegóławianiu produktów przy użyciu sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktu" na stronie "Szczegół wizyty" znajduje się pod hasłem Powiązanie informacji szczegółów produktu z wizytami (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 717). Więcej informacji o ustrukturyzowanych komunikatach o produkcie można znaleźć w temacie Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie (na stronie 801).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli zakres obowiązków stanowiska nie obejmuje śledzenia informacji dotyczących wskazań produktu, w konfiguracji użytkownika karta "Wskazanie produktu" może być wyłączona.

Praca ze stroną startową "Wskazanie produktu"

Strona startowa "Wskazanie produktu" stanowi punkt wyjścia do zarządzania wskazaniami produktu. Na tej stronie wyświetlane są informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Wskazania produktu". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwa była praca ze wskazaniami produktu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostępem do: Farmaceutyka".

Tworzenie wskazania produktu

Użytkownik może utworzyć nowe wskazanie produktu, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane wskazania produktu". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola wskazań produktu (na stronie 813).

Praca z listami wskazań produktu

Sekcja "Lista wskazań produktu" zawiera szereg filtrowanych list. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów umożliwiające ograniczanie liczby rekordów, którymi użytkownik chce się jednocześnie zajmować. Wraz z Oracle CRM On Demand jest dostarczany zestaw list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla wskazań produktu.

Lista wskazań produktu	Filtry
Wszystkie wskazania produktu	Wszystkie wskazania produktu widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela

Lista wskazań produktu	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane wskazania produktu	Wszystkie wskazania produktu należące do bieżącego użytkownika (z jego nazwą w polu "Właściciel") posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Informacje o wyświetlaniu wszystkich dostępnych list, tworzeniu nowych list oraz wyświetlaniu, edytowaniu i kasowaniu istniejącej listy znajdują się pod hasłem Strona "Zarządzaj listami" (zob. "Strona "Zarządzanie listami"" na stronie 153). Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać. Nie można ich skasować ani edytować.

Wyświetlanie ostatnich wskazań produktu

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane wskazania produktu" znajdują się ostatnio zmodyfikowane wskazania produktu.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Wskazanie produktu"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Wskazanie produktu" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone wskazania produktu
- Ostatnio zmodyfikowane wskazania produktu
- Moje ostatnio utworzone wskazania produktu
- Moje ostatnio zmodyfikowane wskazania produktu
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Wskazania produktu" użytkownika).

Jak dodać sekcje do strony startowej "Wskazanie produktu"

1. Na stronie startowej "Wskazanie produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Wskazanie produktu" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie., posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące wskazań produktów są zawarte w następujących tematach:

- Wskazania produktu (na stronie 809)
- Zarządzanie wskazaniami produktu (na stronie 812)
- Pola wskazania produktu (zob. "Pola wskazań produktu" na stronie 813)

Zarządzanie wskazaniami produktu

Informacje o zarządzaniu wskazaniami produktu zawierają następujące tematy:

- Powiązanie rekordów wskazania produktu ze szczegółami produktu (na stronie 812)
- Powiązanie wskazań produktu z rekordami ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie (na stronie 813)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące wskazań produktów są zawarte w następujących tematach:

- Wskazania produktu (na stronie 809)
- Praca ze stroną startową "Wskazanie produktu" (na stronie 810)
- Pola wskazania produktu (zob. "Pola wskazań produktu" na stronie 813)

Powiązanie rekordów wskazania produktu ze szczegółami produktu

Zazwyczaj tworzone jest powiązanie wskazania produktu z uszczegóławianym produktem. Służy do tego sekcja powiązanych informacji "Szczegóły produktu".

Jak powiązać rekordy wskazania produktu ze szczegółami produktu

1. Utworzyć rekordy wskazań produktu dla uszczegóławianego produktu.
2. Przejść do sekcji informacji powiązanych "Szczegóły produktu" na stronie "Szczegół wizyty" dotyczącej wizyty u klienta i edytować rekord szczegółów odpowiedniego produktu.
3. W polu "Nazwa wskazania" wybrać za pomocą selektora "Wyszukiwanie" nazwę wskazania z listy wskazań produktów, które są dostępne dla uszczegóławianego produktu.

Powiązanie wskazań produktu z rekordami ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie

Zwykle tworzone jest powiązanie rekordu wskazania produktu z rekordami ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie, takimi jak plany celów wizyty (plany komunikatów), cele wizyty (pozycje planu komunikatów), cele następnej wizyty (powiązania pozycji planu komunikatów) i wyniki (odpowiedzi na wiadomości).

Jak powiązać rekordy wskazania produktu z rekordami ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie

1. Utworzyć rekordy wskazań produktu dla uszczegóławianego produktu.
2. Przejść do każdego typu rekordu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie (np. "Plan celu wizyty" ("Plan komunikatów"), "Cel wizyty" ("Pozycja planu komunikatów), "Cel następnej wizyty" ("Powiązania pozycji planu komunikatów) lub "Wynik" ("Odpowiedź na wiadomość) i edytować odpowiedni rekord.
3. W polu "Nazwa wskazania" wybrać za pomocą selektora "Wyszukiwanie" nazwę wskazania z listy nazw wskazań produktów, które są dostępne dla uszczegóławianego produktu.

   UWAGA: Administrator firmy musi skonfigurować pole "Nazwa wskazania" dla typu rekordu "Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie".

Pola wskazań produktu

Strona "Edytowanie wskazania produktu" służy do dodawania wskazań produktu i aktualizowania szczegółów istniejącego wskazania produktu. Strona "Edytowanie wskazania produktu" zawiera wszystkie pola wskazania produktu.

WSKAZÓWKA: Wskazania produktu można też edytować na stronie "Lista wskazań produktu" i na stronie "Szczegół wskazania produktu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dot. niektórych pól wskazania produktu.

Pole	Opis
Nazwa wskazania	Nazwa rekordu wskazania produktu. Na przykład: alergia, astma, arytmia, niewydolność serca itp. Maksymalna liczba dozwolonych znaków wynosi 50. (Wymagane)
Nazwa wskazania produktu	Tylko do odczytu. Połączenie nazwy produktu z nazwą wskazania. Na przykład: Astma - Lek A lub Alergia - Lek A przy założeniu, że Lek A ma zastosowaniu w leczeniu zarówno astmy, jak i alergii. To pole musi być unikatowe w firmie.
Produkt	Nazwa produktu na poziomie marki. Marka jest definiowana w rekordzie "Produkt", gdy pole "Typ" dotyczące produktu jest ustawione na "Szczegół" - na przykład Lek A. Nazwę produktu należy wybrać przy użyciu ikony Wyszukiwanie. Rekordy wskazań produktu są posortowane według nazwy produktu. To pole jest domyślnie wymagane. **UWAGA:** Produkt musi być prawidłowym produktem dla pola "Kategoria produktu".
Opis	Dodatkowe szczegóły opisujące wskazanie. Maksymalna liczba dozwolonych znaków wynosi 255.
Produkt: Kategoria produktu	Tylko do odczytu. Kategoria produktu wybranej marki produktu. Administrator firmy definiuje kategorię produktu - na przykład Hipotensyjny, Przeciwlękowy, Astma, Promocyjne pozycje marketingowe itd.

Zamówienia

Typ rekordu "Zamówienie", choć już dostępny w aplikacji Oracle CRM On Demand, został rozszerzony w celu ulepszenia funkcjonalności "Nauki biologiczne". Użytkownik może użyć stron rekordu "Zamówienie", aby tworzyć, aktualizować i śledzić zamówienia i powiązane pozycje zamówienia odnoszące się do produktów. Na przykład przedstawiciel handlowy może użyć stron rekordu "Zamówienie", aby wykonać następujące czynności:

- Utworzyć bezpośrednie zlecenie realizacji dotyczącej próbek, a także przesłać zamówienie do głównego biura, aby próbki zostały wysłane bezpośrednio do klientów.
- Złożyć wewnętrzne zamówienie w głównym biurze, aby uzupełnić próbki, których zapasy uległy wyczerpaniu. Przedstawicielom handlowym okresowo kończą się próbki i dlatego mogą je oni ponownie zamówić, jeśli jest taka potrzeba.

Typ rekordu "Zamówienie" jest połączony ze wszystkimi obiektami niestandardowymi i można umożliwić jego integrację korzystając ze zdarzeń i procesów Workflow integracji usług internetowych. Jeśli sekcja "Zamówienia" nie jest widoczna na stronie szczegółów obiektu niestandardowego, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Zamówienia" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Przed rozpoczęciem: Aby można było pracować z zamówieniami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand ", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień".

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia zamówień oraz informacji o powiązanych pozycjach w linii zamówienia, karta "Zamówienia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zamówienie"

Strona startowa "Zamówienie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zamówieniami i powiązanymi pozycjami zamówień odnoszącymi się do produktów.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zamówienie". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z zamówieniami i pozycjami zamówień powiązanymi z produktami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand ", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Tworzenie zamówienia

Administrator próbek tworzy nowe zamówienie, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio utworzone zamówienia". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola zamówienia (na stronie 821).

Praca z listami zamówień

W sekcji "Lista zamówień" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące zamówień.

Lista zamówień	Filtry
Wszystkie zamówienia	Wszystkie zamówienia widoczne dla użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem i kiedy zostały utworzone.
Moje ostatnio utworzone zamówienia	Filtruje zamówienia według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Wszystkie ostatnio utworzone	Filtruje wszystkie utworzone zamówienia widoczne dla bieżącego

Lista zamówień	Filtry
zamówienia	użytkownika, posortowane według daty utworzenia

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich zamówień

W sekcjach "Moje ostatnio utworzone zamówienia" i "Moje ostatnio wyświetlane zamówienia" widoczne są zamówienia, które były ostatnio utworzone lub wyświetlane.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zamówienie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zamówienie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone zamówienia
- Ostatnio zmodyfikowane zamówienia
- Moje ostatnio utworzone zamówienia
- Moje ostatnio zmodyfikowane zamówienia
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zamówienie" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zamówienie"

1. Na stronie startowej "Zamówienie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Zamówienie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień i pozycji zamówień związanych z próbkami są zawarte w następujących tematach:

- Zamówienia (na stronie 814)
- Pola zamówienia (na stronie 821)

- Zarządzanie zamówieniami

Zarządzanie zamówieniami

Informacje o zarządzaniu zamówieniami można znaleźć pod hasłami:

- Integracja z EBIZ PIP i zarządzanie zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje (na stronie 818)
- Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami (na stronie 819)
- Przesyłanie zamówienia powiązanego z produktami (na stronie 820)
- Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami (na stronie 727)

UWAGA: Funkcja zamówień nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z rekordami (na stronie 52)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- Zamówienia (na stronie 814)
- Pola zamówienia (na stronie 821)
- Praca ze stroną startową "Zamówienie" (na stronie 815)

Integracja z Ebiz PIP i zarządzanie zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje dwa, wzajemnie wykluczające się typy zarządzania zamówieniami. Administratorzy mogą wybrać odpowiedni typ, ustawiając opcję "Użycie zamówień" na stronie "Profil firmy":

- Zarządzanie zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand oferowane w module Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

  Nie można wykorzystać zarządzania zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand do integrowania zamówień z pakietem Oracle E-Business Suite. W celu zintegrowania zamówień z pakietem Oracle E-Business Suite należy skorzystać z opcji "Integracja z Ebiz PIP".

- Integracja z Ebiz PIP to rozwiązanie integrujące Oracle Lead to Order Integration Pack dla aplikacji Oracle CRM On Demand oraz pakiet Oracle E-Business Suite

  Przy zastosowaniu opcji "Integracja z Ebiz PIP" rekordy zamówień w aplikacji Oracle CRM On Demand zawierają informacje nagłówka tylko do odczytu, co umożliwia przechowywanie informacji z pakietu Oracle E-Business Suite w module Oracle CRM On Demand wyłącznie do celów wyświetlania. Wszystkie pozycje zamówień i linii są tworzone w pakiecie Oracle E-Business Suite. Po wybraniu opcji "Integracja z Ebiz PIP" aplikacja Oracle CRM On Demand nie śledzi pozycji linii zamówień.

Zagadnienia związane z migracją zarządzania zamówieniami przy użyciu integracji z Ebiz PIP do zarządzania zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand

Jeśli użytkownik aktualnie korzysta z opcji "Integracja z Ebiz PIP" do zarządzania zamówieniami i chce wyświetlić poniższe pozycje w aplikacji Oracle CRM On Demand oraz zapewnić obsługę obiektów niestandardowych w zakresie własnych dostosowań, powinien dokonać migracji swoich zamówień do zarządzania zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Strona startowa "Zamówienie"
- Listy zamówień dla każdego podmiotu lub osoby kontaktowej
- Wpisy pozycji linii zamówienia

Poza migracją do zarządzania zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand, w module Oracle CRM On Demand Customer Care muszą być włączone typy rekordów "Zamówienie" i "Pozycja zamówienia", a także procesy Workflow, import i eksport oraz usługi internetowe. Aplikacja Oracle CRM On Demand oferuje integrację z typem rekordu "Cennik", która wcześniej była dostępna wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Podczas migracji zamówień do zarządzania zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand Customer Care musi zapewniać wymagane uprawnienia, aby typ rekordu "Cennik" był widoczny dla użytkownika. Po migracji zamówień do zarządzania zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownik może dostosować rekordy zamówień w module Oracle CRM On Demand do własnych wymagań logiki biznesowej. Więcej informacji na temat korzystania z opcji "Użycie zamówień" w profilu firmy znajduje się pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami

Użytkownik może użyć stron rekordu "Zamówienie", aby tworzyć i aktualizować pozycje zamówienia powiązane z produktami, tak aby móc śledzić, które produkty zostały zakupione przez klienta jako część zamówienia.

UWAGA: Użytkownik może też użyć stron rekordu "Zlecenie dotyczące próbek", aby powiązać dane zlecenia dotyczącego próbek z wizytami, informacje na ten temat pod hasłem Powiązanie danych zlecenia dotyczącego próbek z wizytami (zob. "Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami" na stronie 727). Należy pamiętać, że jeśli dostosuje się stronę "Szczegóły zamówienia" przez dodanie nowego pola, wtedy pole to będzie także dostępne na stronach rekordu "Zlecenie dotyczące próbek".

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z zamówieniami i pozycjami zamówień powiązanymi z produktami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand ", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień".

Jak utworzyć lub zaktualizować pozycję zamówienia powiązaną z produktami

1 Na stronie startowej "Zamówienie" wybrać odpowiednie zamówienie.

Więcej informacji o wybieraniu zamówień znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły zamówienia":

- Nacisnąć przycisk "Nowe" w sekcji "Pozycje zamówienia", aby dodać pozycję w linii zamówienia do zamówienia.

  UWAGA: Użytkownik może chcieć dodać sekcję "Pozycje zamówienia" do swojego układu strony. Więcej informacji dotyczących zmieniania układu jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

- Nacisnąć przycisk "Edycja" znajdujący się obok istniejącej pozycji w linii zamówienia, aby zaktualizować pozycję zamówienia.

3 Na stronie "Szczegóły pozycji zamówienia" lub stronie "Edycja" wypełnić pola opisane w poniższej tabeli, a następnie zapisać rekord.

Pole	Opis
Numer pozycji zamówienia	(Tylko odczyt) Unikatowy numer tej pozycji w linii zamówienia.
Waluta	Waluta, w której pozycja zamówienia będzie przetwarzana. Aby wybrać walutę, należy użyć selektora wyszukiwania.
Kwota rabatu	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Procent rabatu	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Wymagane) Zamawiany produkt.

Pole	Opis
Ilość	(Wymagane) Ilość zamawianego produktu. Wartość w tym polu nie może być ujemna.
Zamówienie	(Tylko odczyt) Zamówienie nadrzędne, z którym powiązana jest ta pozycja w linii zamówienia.
Zamówienie: Unikatowy ID zewnętrzny	(Tylko odczyt) Unikatowy ID zewnętrzny zamówienia nadrzędnego, z którym powiązana jest ta pozycja w linii zamówienia.
Cena	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Cena po rabacie	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Status	(Wymagane) Domyślną wartością w tym polu jest "W toku".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- Zamówienia (na stronie 814)
- Praca ze stroną startową "Zamówienie" (na stronie 815)
- Zarządzanie zamówieniami
- Pola zamówienia (na stronie 821)

Przesyłanie zamówienia powiązanego z produktami

Po zakończeniu tworzenia i aktualizowania pozycji obiektu zamówienia można przesłać zamówienie.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z zamówieniami i pozycjami zamówień powiązanymi z produktami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand ", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień".

Jak przesłać zamówienie powiązane z produktami

1. Na stronie startowej "Zamówienie" wybrać odpowiednie zamówienie.

   Więcej informacji o wybieraniu zamówień znajduje się pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły zamówienia", przejrzeć pozycje zamówienia połączone z tym zamówieniem powiązanym z produktami i upewnić się, że zapisane informacje są zadowalające.

3. Nacisnąć przycisk "Przesyłanie", aby przesłać zamówienie powiązane z produktami wraz ze wszystkimi powiązanymi pozycjami w linii zamówienia.

Wartość pola "Status tworzenia zamówienia" tego zmówienia zmienia się na "Przesłane", w celu zaznaczenia, że zamówienie powiązane z produktami zostało przesłane do przetwarzania. Nie można modyfikować zamówienia powiązanego z produktami, które zostało przesłane.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- Zamówienia (na stronie 814)
- Praca ze stroną startową "Zamówienie" (na stronie 815)
- Zarządzanie zamówieniami
- Pola zamówienia (na stronie 821)

Pola zamówienia

Strona "Edycja zamówienia" umożliwia dodanie zamówienia powiązanego z produktami lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zamówienia. Na stronie "Edycja zamówienia" wyświetlane są wszystkie pola dotyczące zamówienia.

WSKAZÓWKA: Zamówienia można też edytować na stronie "Szczegóły zamówienia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól zamówienia.

Pole	Opis
Zamówienie - informacje kluczowe	
Numer zamówienia	Unikatowy numer przypisywany do każdego zamówienia.
Typ	Kategoria zamówienia. Domyślną wartością "Typ" dla rekordu "Zamówienie" jest "Zamówienie". Za pomocą listy wyboru użytkownik może wybierać spośród następujących wartości: "Zlecenie próbek" i "Zamówienie". **UWAGA:** Administrator firmy musi skonfigurować to pole edytowalne jako dostępne w układzie strony, ponieważ nie jest ono w nim dostępne domyślnie.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym zamówieniem.
Możliwość	Możliwość powiązana z tym zamówieniem.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zamówieniem.
Utworzenie zamówienia	Data utworzenia zamówienia.

Pole	Opis
Status utworzenia zamówienia	(Tylko odczyt) Wartością domyślną tego pola jest wartość "W toku". Kiedy użytkownik przesyła zamówienie powiązane z produktami, wartość tego pola zmienia się na "Przesłane".
Unikatowy ID zewnętrzny	Unikatowy ID zewnętrzny do integracji zamówienia z aplikacją Oracle CRM On Demand.
ID	Wartość w tym polu jednoznacznie identyfikuje zamówienie.
Adres odbiorcy	Adres na jaki zamówienie zostanie wysłane. Aby wybrać adres, należy użyć selektora wyszukiwania. Należy wypełnić to pole, aby utworzyć zamówienie dla zlecenia dotyczącego próbek, informacje na ten temat pod hasłem Powiązanie danych zlecenia dotyczącego próbek z wizytami (zob. "Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami" na stronie 727).
Adres płatnika	Adres płatnika w kontekście zamówienia.
Status zamówienia	Status zamówienia, który może mieć jedną z następujących wartości: "Oczekujące", "Wysłane", "Przetworzone" lub "Przesłane". Można ustawić status, jeśli jest on wymagany. Kiedy użytkownik przesyła zamówienie, status zamówienia zmienia się na "Przesłane".
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Osoby, która utworzyła ten rekord zamówienia. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Opis	(Opcjonalne) Opis zamówienia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- Zamówienia (na stronie 814)
- Praca ze stroną startową "Zamówienie" (na stronie 815)
- Zarządzanie zamówieniami

Oferty

Rekord oferty zawiera ofertę przeznaczoną dla klienta, dotyczącą konkretnych produktów i usług w określonej cenie. Za pomocą Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite można rozpocząć tworzenie oferty w aplikacji Oracle CRM On Demand, naciskając w tym celu przycisk

"Nowa oferta" znajdujący się w powiązanej sekcji pozycji oferty danego rekordu możliwości. Rekordy ofert są tworzone i obsługiwane w ramach Oracle E-Business Suite, a następnie synchronizowane z aplikacją Oracle CRM On Demand. W aplikacji Oracle CRM On Demand użytkownicy mogą wyświetlać wszystkie oferty powiązane z podmiotem lub możliwością, które zostały utworzone za pośrednictwem pakietu integracji. W pakiecie integracji wykorzystywany jest typ rekordu "Oferta" z aplikacji Oracle CRM On Demand. Klienci będący właścicielami licencjonowanego pakietu integracji muszą skontaktować się z Oracle CRM On Demand Customer Care w celu skonfigurowania typu rekordu "Oferta".

Po wykonaniu tej konfiguracji można wprowadzać i aktualizować informacje dotyczące podmiotów, podmiotów-osób kontaktowych i produktów w Oracle E-Business Suite, a następnie synchronizować te informacje z aplikacją Oracle CRM On Demand. Dane te można zastosować w aplikacji Oracle CRM On Demand w celu zarządzania namiarami i możliwościami sprzedaży. Zwykle można rozpocząć tworzenie oferty w aplikacji Oracle CRM On Demand w momencie, gdy wymagane to jest w danym cyklu sprzedaży. Więcej informacji na temat konfigurowania pakietu integracji można znaleźć pod hasłem *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Zamówienia (na stronie 814)
- Integracja z Ebiz PIP i zarządzanie zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje (na stronie 818)
- Możliwości (na stronie 361)
- Podmioty (na stronie 305)

Zablokowane produkty

Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Użycie stron "Zablokowane produkty" umożliwia określenie produktów, które mają być zablokowane dla głównych osób kontaktowych. W tym celu tworzy się jeden rekord zablokowanego produktu na każdy produkt, który ma zostać zablokowany dla określonej głównej osoby kontaktowej. Produkty zablokowane dla osoby kontaktowej można wyświetlić na liście tylko do odczytu w sekcji informacji powiązanych "Zablokowane produkty" na stronie szczegółów osoby kontaktowej.

Jakie ograniczenia występują w przypadku zablokowanych produktów?

Obecność rekordów zablokowanych produktów powoduje filtrowanie produktów, które można wybrać podczas wizyty u klienta według szczegółów produktów, przekazanych próbek, materiałów promocyjnych i zleceń dot. próbek. Rekordy zablokowanych produktów uniemożliwiają określonym produktom pojawianie się na listach dostępnych produktów w następujących pozycjach powiązanych ze szczegółami wizyty:

- Dostępne produkty do omówienia szczegółów
- Dostępne próbki do przekazania
- Dostępne materiały promocyjne do przekazania
- Dostępne plany komunikatów

Rekordy zablokowanych produktów uniemożliwiają także określonym zablokowanym produktom pojawianie się w oknie wyszukiwania produktów na stronach "Szczegóły produktów" lub "Edycja produktów". Aby takie filtrowanie nie było przeprowadzane, należy nie wprowadzać wartości w rekordach zablokowanych produktów.

UWAGA: We wcześniejszych wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand rekordy zablokowanych produktów nie powodowały filtrowania produktów dostępnych wśród pozycji powiązanych ze szczegółami wizyty ani w oknie wyszukiwania produktów po ukończeniu wizyty u klienta. Aby uniemożliwić rekordom zablokowanych produktów utworzonym przed aktualizacją do wydania 22 filtrowanie dostępnych produktów w bieżącym wydaniu, należy usunąć te rekordy.

Produkty nie są blokowane na poziomie marki

Aby zapobiec przekazywaniu lub omawianiu podczas wizyty handlowej wszystkich pozycji danej marki produktu, należy zablokować wszystkie dostępne pozycje dotyczące danej marki, w tym materiały promocyjne i informacyjne oraz próbki produktów. Przykład: Aby zablokować wszystkie pozycje produktu powiązane z lekiem X dla głównej osoby kontaktowej (dr. Nowaka), należy skonfigurować poszczególne wpisy dotyczące każdej pozycji, którą użytkownik chce zablokować, jako wiersze danych w rekordzie zablokowanego produktu:

- Dr Nowak - lek X 400 mg
- Dr Nowak - lek X 200 mg
- Dr Nowak - lek X ulotka promocyjna
- Dr Nowak - lek X piłeczka golfowa

Blokowanie produktów umożliwia blokowanie pewnych pozycji danej marki produktu bez blokowania innych. Przykład: Można zablokować otrzymywanie przez główną osobę kontaktową próbek leku, ale można zezwolić na otrzymywanie przez nią materiałów promocyjnych dotyczących tego leku. Można także zezwolić na otrzymywanie przez daną osobę leku w dawce 400 mg, ale nie w dawce 200 mg.

Wymagania dot. blokowania produktów dla głównej osoby kontaktowej

Aby możliwe było zablokowanie produktu dla głównej osoby kontaktowej, rola użytkownika i profile dostępu muszą mieć odpowiedni dostęp do typu rekordów "Zablokowany produkt". Ponadto rola użytkownika musi umożliwiać dostęp do karty "Zablokowany produkt". Aby umożliwić innej roli użytkownika dostęp do karty "Zablokowany produkt", rola użytkownika musi mieć uprawnienie "Zarządzanie dostępem do: Farmaceutyka".

Praca ze stroną startową "Zablokowany produkt"

Strona startowa "Zablokowany produkt" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zablokowanymi produktami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zablokowany produkt". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Tworzenie rekordu zablokowanego produktu

Aby utworzyć rekord zablokowanego produktu, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zablokowane produkty" na stronie startowej zablokowanego produktu.

Praca z listami zablokowanych produktów

W sekcji "Lista zablokowanych produktów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe odnoszące się do zablokowanych produktów.

Lista zablokowanych produktów	Filtry
Wszystkie zablokowane produkty	Wszystkie zablokowane produkty widoczne dla użytkownika.
Ostatnio zmodyfikowane zablokowane produkty	Wszystkie zablokowane produkty widoczne dla użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zablokowanych produktów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zablokowane produkty" wyświetlane są ostatnio zmodyfikowane zablokowane produkty.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Zablokowany produkt"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać dodatkowe sekcje raportu do strony startowej "Zablokowany produkt". Administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zablokowany produkt".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Zablokowany produkt"

1. Na stronie startowej "Zablokowany produkt" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej zablokowanego produktu" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Informacje dotyczące zablokowanych produktów są zawarte w następujących tematach:

- Zablokowane produkty (na stronie 823)
- Zarządzanie zablokowanymi produktami (na stronie 826)
- Wyświetlanie list zablokowanych produktów dla osób kontaktowych - informacje podstawowe (na stronie 827)
- Pola zablokowanego produktu (na stronie 829)
- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)

Zarządzanie zablokowanymi produktami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- Zablokowane produkty (na stronie 823)
- Praca ze stroną startową "Zablokowany produkt" (na stronie 824)
- Wyświetlanie list zablokowanych produktów dla osób kontaktowych - informacje podstawowe (na stronie 827)
- Blokowanie produktów i szablony Smart Call - informacje (na stronie 827)
- Procesy Workflow pozycji zleceń dot. próbek i reguły blokowania produktów - informacje (na stronie 828)

- Pola zablokowanego produktu (na stronie 829)
- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)

Wyświetlanie list zablokowanych produktów dla osób kontaktowych - informacje podstawowe

Aby umożliwić użytkownikom przeglądanie sekcji zablokowanych produktów na stronie szczegółów osoby kontaktowej, należy dodać sekcję informacji powiązanych "Zablokowane produkty" do układów stron szczegółów osób kontaktowych w odniesieniu do odpowiednich ról. Należy także skonfigurować odpowiednie role użytkowników i profile dostępu, aby umożliwić użytkownikom dostęp (tylko do odczytu) do typu powiązanych rekordów "Zablokowane produkty" w typie rekordów "Osoba kontaktowa". Informacje na temat dodawania sekcji informacji powiązanych do układów stron można znaleźć pod hasłami Dostosowywanie statycznych układów stron i Określanie dynamicznych układów stron. Informacje na temat ustawiania poziomów dostępu ról użytkowników i profilów dostępu można znaleźć pod hasłem Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu.

Tematy pokrewne

- Zablokowane produkty (na stronie 823)
- Praca ze stroną startową "Zablokowany produkt" (na stronie 824)
- Zarządzanie zablokowanymi produktami (na stronie 826)
- Pola zablokowanego produktu (na stronie 829)
- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)

Blokowanie produktów i szablony Smart Call - informacje

Reguły aplikacji Oracle CRM On Demand dotyczące blokowania produktów nie mają zastosowania do szablonów Smart Call. Jeśli użytkownik utworzy szablon Smart Call na potrzeby grupy lub powtarzającego się użycia, a następnie zastosuje reguły blokowania do produktu określonego w szablonie Smart Call, aplikacja Oracle CRM On Demand nie zablokuje danego produktu podczas przekazania próbek, jeśli ten szablon Smart Call zostanie użyty.

Przykład:

1. Użytkownik utworzył dwie osoby kontaktowe, np. "Osoba kontaktowa 1" i "Osoba kontaktowa 2".
2. Użytkownik tworzy wizytę dla Osoby kontaktowej 1 oraz przekazanie jej próbki z ustawioną wartością produktu "Próbka A".
3. Następnie zapisuje wizytę przy użyciu publicznego szablonu Smart Call.
4. Użytkownik tworzy zablokowany produkt dla Osoby kontaktowej 2 z ustawioną wartością produktu "Próbka A".
5. Użytkownik tworzy wizytę dla Osoby kontaktowej 2 i wybiera utworzony przez siebie szablon Smart Call.

W takiej sytuacji użycie szablonu powoduje automatyczne utworzenie Próbki A i powiązanie jej z Osobą kontaktową 2, z pominięciem reguły blokowania produktów. Nawet jeśli Próbka A została zdefiniowana jako zablokowana dla Osoby kontaktowej 2, jest dostępna na liście wartości produktu dla Osoby kontaktowej 2.

OSTRZEŻENIE: Uwzględniając rezultat przedstawiony w przykładzie, należy ostrożnie korzystać z szablonów Smart Call podczas blokowania produktów. Jeśli reguły blokowania produktów są dodawane po skonfigurowaniu szablonów Smart Call, użytkownik musi ręcznie zmienić swój mechanizm raportowania dotyczący rozchodu produktów. Jeśli użytkownik blokuje produkty w swojej firmie, zaleca się utworzenie szablonu Smart Call po zdefiniowaniu reguły blokowania produktów, a następnie dodanie określonego produktu do szablonu, jeśli nie jest zablokowany dla danego klienta.

Procesy Workflow pozycji zleceń dot. próbek i reguły blokowania produktów - informacje

Przetwarzanie zablokowanych produktów nie jest obsługiwane w przypadku pozycji zlecenia dotyczącego próbek, gdy użytkownik korzysta z procesów Workflow w module Oracle CRM On Demand. Przykład: W przedstawionej sytuacji proces Workflow utworzony dla pozycji zlecenia dotyczącego próbek powoduje ustawienie w polu "Produkt" zablokowanego produktu "Prod1":

1. Użytkownik tworzy następujące rekordy:
   - Podmiot: "Acc1"
   - Osoba kontaktowa: "Con1" z adresem
   - Produkty: "Prod1" i "Prod2"
2. Użytkownik przydziela administratorowi produkty "Prod1" i "Prod2".
3. Użytkownik tworzy rekord zablokowanego produktu dla wartości "Prod1" i "Con1", aby zdefiniować produkt "Prod1" jako zablokowany dla osoby kontaktowej "Con1".
4. Użytkownik tworzy proces Workflow dla pozycji zlecenia dotyczącego próbek z wyzwalaczem "Podczas zapisywania nowego rekordu" oraz czynność "Aktualizacja wartości" z ustawioną nazwą pola "Produkt" o wartości "Prod1".
5. Następnie użytkownik tworzy wizytę z podmiotu "Acc1" oraz zlecenie dotyczące próbek w sekcji tych zleceń w ramach wizyty, z osobą kontaktową "Con1" dla wizyty.
6. W sekcji zleceń dotyczących próbek użytkownik naciska przycisk "Nowe" odnoszący się do pozycji zlecenia i wypełnia pola w sposób następujący:
   - Numer pozycji zamówienia: 1
   - Ilość: 1
   - Produkt: "Prod2"

     UWAGA: Tylko wartość "Prod2" jest widoczna, ponieważ wartość "Prod1" jest zablokowana dla osoby kontaktowej "Con1".
7. Zapisywanie rekordu.

Ponieważ produkt "Prod1" jest zablokowany, oczekuje się, że proces Workflow dla pozycji zlecenia dotyczącego próbek nie ustawi wartości "Prod1" w polu produktu. Jednak pomimo wyzwolenia czynności procesu Workflow skonfigurowanej przez użytkownika w kroku 4, proces ten nie uwzględnia reguły blokowania produktów. Dlatego też proces Workflow utworzony dla pozycji zlecenia dotyczącego próbek powoduje ustawienie w polu "Produkt" zablokowanego produktu "Prod1".

Pola zablokowanego produktu

Strona edycji zablokowanego produktu zawiera kompletny zestaw pól dot. zablokowanego produktu.

WSKAZÓWKA: Zablokowane produkty można także edytować na stronie listy zablokowanych produktów oraz na stronie szczegółów zablokowanego produktu. Więcej informacji na temat aktualizacji rekordów można znaleźć pod hasłem "Aktualizacja szczegółów rekordu".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól zablokowanego produktu.

Pole	Opis
Produkt	Produkt, który ma zostać zablokowany.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa, dla której produkt ma zostać zablokowany.

Tematy pokrewne

- Zablokowane produkty (na stronie 823)
- Praca ze stroną startową "Zablokowany produkt" (na stronie 824)
- Zarządzanie zablokowanymi produktami (na stronie 826)
- Wyświetlanie list zablokowanych produktów dla osób kontaktowych - informacje podstawowe (na stronie 827)
- Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej (na stronie 711)

10 Zarządzanie majątkiem

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów do zarządzania majątkiem:

- **Konta finansowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami o kontach finansowych.
- **Posiadacze kont finansowych.** Strony te służą do zarządzania informacjami o posiadaczach kont finansowych.
- **Zasoby kont finansowych.** Strony te służą do zarządzania transakcjami dotyczącymi pojedynczego produktu finansowego na koncie finansowym.
- **Plany finansowe.** Strony te służą do zarządzania planami finansowymi osoby kontaktowej lub firmy na co najmniej jednym określonym koncie finansowym.
- **Produkty finansowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami o produktach finansowych.
- **Transakcje finansowe.** Strony te służą do śledzenia transakcji określonego konta finansowego.
- **Portfele.** Strony te służą do zarządzania kontami portfela.
- **Gospodarstwa domowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami w przypadku grupy powiązanych osób kontaktowych zamieszkujących jedno gospodarstwo domowe.

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów dostępne są wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gospodarstwa domowe

Strony "Gospodarstwo domowe" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie rekordów gospodarstw domowych. Można również używać stron "Gospodarstwo domowe" do dodawania spotkań, zadań, możliwości i zleceń SR bezpośrednio powiązanych z gospodarstwem domowym.

Gospodarstwo domowe to grupa osób kontaktowych z elementem wspólnym lub powiązanych, np. należących do rodziny (rodzice i dzieci), mieszkających pod tym samym adresem, w obrębie tego samego budynku. Gospodarstwo domowe pozwala grupować osoby kontaktowe i śledzić takie grupy, przy czym osoba kontaktowa może należeć do wielu gospodarstw domowych lub grup osób kontaktowych. Grupowanie kontaktów znajduje wiele zastosowań wśród instytucji finansowych i użytkowników indywidualnych, takich jak bankowcy, doradcy finansowi lub kierownicy ds. relacji. Informacje dotyczące gospodarstw domowych mogą być uzyskiwane od powiązanych z nimi osób kontaktowych i akumulowane.

Funkcja gospodarstw domowych daje dostęp do cennych informacji o segmentacji dotyczących gospodarstwa jako całości, a także do łącznych informacji o osobach kontaktowych należących do gospodarstwa. Strony gospodarstw domowych umożliwiają rozpoznawanie i wychwytywanie informacji demograficznych o gospodarstwie. Ponadto można na nich przeglądać konta finansowe klienta, produkty i informacje o osobie

kontaktowej przypisanej do danego gospodarstwa domowego. Informacje te umożliwiają użytkownikowi dokonanie oceny danych klienta.

Dzięki zgrupowaniu wszystkich podmiotów klienta według gospodarstwa domowego instytucja finansowa może rozpoznać wartość klienta dla danej organizacji. Może też szukać możliwości sprzedaży wiązanej i windowanej dodatkowych produktów i usług, np. ubezpieczenia właściciela gospodarstwa domowego lub pożyczek na kształcenie jego dzieci. Ponadto możliwość przeglądania wszystkich kont finansowych klienta według gospodarstwa domowego daje instytucji finansowej możliwość poznania ogólnej sytuacji finansowej gospodarstwa.

Podmioty podrzędne i informacje powiązane dotyczące gospodarstw domowych

Za pomocą stron gospodarstw domowych można identyfikować i profilować gospodarstwo domowe. A także przeglądać subkonta, subprodukty i inne powiązane informacje, w tym:

- **Osoby kontaktowe.** Osoby kontaktowe mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie osoby kontaktowe powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące osób kontaktowych są dostępne pod hasłem Osoby kontaktowe (na stronie 333).
- **Działania.** Spotkania lub zadania mogą być powiązane z gospodarstwem domowym bezpośrednio lub przez osoby kontaktowe gospodarstwa domowego. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie działania powiązane z gospodarstwem, a także tworzyć nowe działania bezpośrednio na potrzeby gospodarstwa. Po utworzeniu nowego spotkania lub zadania z poziomu strony "Gospodarstwo domowe" domyślnie używane są wartości "Nazwa gospodarstwa domowego" i "Podstawowa osoba kontaktowa". Więcej informacji na temat działań jest dostępnych pod hasłem Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261).
- **Możliwości.** Możliwości mogą być powiązane z gospodarstwem domowym bezpośrednio lub przez osoby kontaktowe gospodarstwa domowego. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie możliwości powiązane z gospodarstwem, a także tworzyć nowe możliwości bezpośrednio na potrzeby gospodarstwa. Po utworzeniu nowej możliwości z poziomu strony "Gospodarstwo domowe" domyślnie używane są wartości "Nazwa gospodarstwa domowego" i "Podstawowa osoba kontaktowa". Więcej informacji o możliwościach można znaleźć pod hasłem Możliwości (na stronie 361).
- **Zlecenia SR.** Zlecenia SR mogą być powiązane z gospodarstwem domowym bezpośrednio lub przez osoby kontaktowe gospodarstwa domowego. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie zlecenia SR powiązane z gospodarstwem, a także tworzyć nowe zlecenia SR bezpośrednio na potrzeby gospodarstwa. Po utworzeniu nowego zlecenia SR z poziomu strony "Gospodarstwo domowe" domyślnie używane są wartości "Nazwa gospodarstwa domowego" i "Podstawowa osoba kontaktowa". Więcej informacji o tworzeniu zleceń SR jest dostępnych pod hasłem Zlecenia SR (na stronie 473).
- **Roszczenia.** Roszczenia mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie roszczenia powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące roszczeń są dostępne pod hasłem Roszczenia (na stronie 880).
- **Plany finansowe.** Plany finansowe mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie plany finansowe powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące planów finansowych są dostępne pod hasłem Plany finansowe (na stronie 860).
- **Posiadacze polis.** Posiadacze polis mogą być powiązani z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich posiadaczy polis powiązanych z gospodarstwem. Informacje dotyczące posiadaczy polis są dostępne pod hasłem Posiadacze polis (na stronie 905).

- **Posiadacze kont finansowych.** Posiadacze konta finansowego mogą być powiązani z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich posiadaczy konta finansowego powiązanych z gospodarstwem. Informacje dotyczące posiadaczy konta finansowego są dostępne pod hasłem Posiadacze konta finansowego (zob. "Posiadacze kont finansowych" na stronie 853).
- **Zespół ds. gospodarstwa domowego.** Użytkownicy mogą należeć do zespołu powiązanego z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich członków zespołu (użytkowników) powiązanych z gospodarstwem domowym.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o gospodarstwach domowych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"

Strona startowa "Gospodarstwo domowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania gospodarstwami domowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Gospodarstwo domowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie gospodarstwa domowego

Gospodarstwo domowe można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane gospodarstwa domowe". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola gospodarstwa domowego (na stronie 837).

Praca z listami gospodarstw domowych

W sekcji "Listy gospodarstw domowych" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe gospodarstw domowych.

Lista gospodarstw domowych	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe	Wszystkie gospodarstwa domowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie gospodarstwa domowe	Wszystkie gospodarstwa domowe widoczne dla bieżącego użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy

standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych gospodarstw domowych

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane gospodarstwa domowe" pokazywane są gospodarstwa ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone gospodarstwa domowe
- Ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe
- Moje ostatnio utworzone gospodarstwa domowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Gospodarstwo domowe" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe"

1. Na stronie startowej "Gospodarstwo domowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Gospodarstwo domowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- Gospodarstwa domowe (na stronie 831)
- Zarządzanie gospodarstwami domowymi (na stronie 834)
- Pola gospodarstwa domowego (na stronie 837)

Zarządzanie gospodarstwami domowymi

Zarządzać gospodarstwami domowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- Profilowanie gospodarstw domowych (na stronie 835)

- Śledzenie członków gospodarstwa domowego (na stronie 836)

UWAGA Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Łączenie rekordów (na stronie 166)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- Gospodarstwa domowe (na stronie 831)
- Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe" (na stronie 833)
- Pola gospodarstwa domowego (na stronie 837)

Profilowanie gospodarstw domowych

Gospodarstwa domowe można profilować, aktualizując informacje zawarte w rekordach gospodarstwa domowego.

Jak profilować gospodarstwo domowe

1 Wybrać gospodarstwo domowe.

Instrukcje dotyczące wybierania gospodarstw domowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Wpisać informacje na stronie edycji gospodarstwa domowego. Opis pól jest dostępny pod hasłem Pola gospodarstwa domowego (na stronie 837).

Śledzenie członków gospodarstwa domowego

Aby śledzić członków gospodarstw domowych, należy dodać ich jako osoby kontaktowe należące do gospodarstwa domowego.

Jak śledzić członków gospodarstwa domowego

1 Wybrać rekord gospodarstwa domowego.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów gospodarstwa domowego są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" przejść do sekcji "Osoby kontaktowe" i kliknąć na łączu "Dodaj".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoby kontaktowe" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" w polu "Nowa osoba kontaktowa". Spowoduje to wyświetlenie okna "Wyszukiwanie osoby kontaktowej".

4 W oknie "Wyszukiwanie osoby kontaktowej" wybrać kontakt.

5 Na stronie "Lista osób kontaktowych" należy wybrać powiązanie z gospodarstwem domowym danej osoby kontaktowej na liście rozwijanej "Powiązanie".

Pole	Opis
Nowa osoba kontaktowa	Nazwa osoby kontaktowej w danym gospodarstwie domowym. Należy wybrać osobę kontaktową w oknie "Wyszukiwanie osoby kontaktowej".
Powiązanie	Powiązanie osoby kontaktowej z gospodarstwem domowym. Można wybrać wiele predefiniowanych powiązań, np.: "Głowa rodziny", "Współmałżonek", "Dziecko", "Powinowaci", "Dziecko z drugiego pokolenia", "Szef" itd.

Pole	Opis
Akumulacja	Zaznaczenie pola wyboru "Akumulacja" umożliwia dokonanie wyboru podzbioru osób kontaktowych uwzględnionych w podsumowaniach finansowych gospodarstwa domowego (np. "Łączna wartość netto" lub "Łączny dochód"). Niezaznaczone osoby kontaktowe nie są uwzględniane w żadnym z podsumowań gospodarstw domowych ani na żadnej powiązanej liście, np. "Możliwości", "Portfele", "Działania" i "Uwagi". Opcja akumulacji jest zaznaczona domyślnie. **Uwaga:** Pole wyboru "Akumulacja" na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" i stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" jest tym samym polem, więc jego zmiana na jednej z tych stron jest odzwierciedlana na drugiej.

6 Kliknąć na łączu "Zapisz" na stronie "Lista osób kontaktowych".

7 W polu "Nowa osoba kontaktowa" należy wybrać osobę kontaktową, a następnie powiązanie z gospodarstwem domowym danej osoby kontaktowej na liście wyboru "Powiązanie".

Informacje dotyczące pól gospodarstwa domowego są dostępne pod hasłem Pola gospodarstwa domowego (na stronie 837).

UWAGA: Administrator może dostosować typ rekordu "Osoba kontaktowa w gospodarstwie domowym", dodając niestandardowe pola, a także niestandardowe pola pokrewnych informacji, które są powiązane z typami rekordów "Osoba kontaktowa" lub "Gospodarstwo domowe". Administrator może uwzględnić nowe, niestandardowe pola i niestandardowe pola informacji pokrewnych w układzie strony "Osoba kontaktowa w gospodarstwie domowym". Możliwa jest edycja niestandardowych pól w sekcjach informacji pokrewnych "Osoba kontaktowa w gospodarstwie domowym", lecz nie można edytować niestandardowych pól informacji pokrewnych. Informacje o niestandardowych polach informacji powiązanych oraz o sposobach ich tworzenia można znaleźć w hasłach Niestandardowe pola informacji powiązanych - informacje i Tworzenie niestandardowych pól informacji powiązanych.

Pola gospodarstwa domowego

Strona "Gospodarstwo domowe - edycja" umożliwia dodanie gospodarstwa domowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego gospodarstwa domowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla gospodarstwa domowego.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól. Wiele pól na stronach odnoszących się do gospodarstw domowych jest polami tylko do odczytu, ponieważ są one obliczane z rekordów osób kontaktowych powiązanych z gospodarstwem domowym, mających zaznaczone pole wyboru "Akumulacja". Pola sumujące, takie jak "Aktywa łącznie" są obliczane ze wszystkich osób kontaktowych z gospodarstwa domowego, dla których jest zaznaczone pole wyboru "Akumulacja". Pola niesumujące, takie jak adresy, są zazwyczaj wyprowadzane z głównej osoby kontaktowej z gospodarstwa domowego.

Jeśli z gospodarstwem domowym nie są powiązane żadne osoby kontaktowe, to można je dodać do rekordu gospodarstwa domowego (zob. Śledzenie członków gospodarstwa domowego (na stronie 836)).

Pole	Opis
Gospodarstwo domowe - informacje kluczowe	
Nazwa gospodarstwa domowego	Limit 50 znaków.
Główne	Tylko do odczytu.
Gospodarstwo domowe - informacje szczegółowe	
Typ	Wartości domyślne to: Rodzina - dzieci, Rodzina - bez dzieci, Rodzina - senior, Pojedyncze, Rodzina z samotnym rodzicem, Rodzina, Rodzina wielopokoleniowa, Konkubinat, Dzieci mieszkają osobno, Na emeryturze i Inne.
Segment	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś, Własne miejsce zamieszkania, Lokator, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni.
Ostatnie działanie	Tylko do odczytu. Pokazuje datę ostatnie działania powiązanego z gospodarstwem domowym.
Głowa gospodarstwa domowego - data urodzenia	Tylko do odczytu.
Informacje dodatkowe	
Podmiot	Tylko do odczytu.
Osoba kontaktowa	Tylko do odczytu.
Właściciel	Właściciel rekordu gospodarstwa domowego. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Pole	Opis
Gospodarstwo domowe - profil finansowy	
Łączny dochód	Łączny dochód wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączne zasoby	Łączne aktywa wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączne koszty	Łączne koszty wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączne zobowiązania	Łączne zobowiązania wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączna wartość netto	Łączne wartość netto wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Profil ryzyka inwestycyjnego	
Profil ryzyka	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Poziom doświadczenia	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Horyzont inwestycji	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Bieżący skład inwestycji	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Cel	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Cel główny	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- Gospodarstwa domowe (na stronie 831)
- Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe" (na stronie 833)
- Zarządzanie gospodarstwami domowymi (na stronie 834)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)

Portfele

Strony portfeli umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie dowolnego typu portfela. Portfele mogą zawierać dowolnego typu informacje związane z osobą kontaktową, które bieżący użytkownik chciałby śledzić.

Portfele mogą reprezentować:

- **Konta finansowe.** Konto brokerskie, pożyczka lub karta kredytowa
- **Umowy ubezpieczeniowe.** Polisa ubezpieczeniowa na życie lub renta

Strony portfeli umożliwiają identyfikowanie i profilowanie portfela.

WSKAZÓWKA: Rekordy typu konto finansowe i funkcja hierarchii kont finansowych umożliwiają śledzenie grup kont finansowych, znanych również jako portfele. Więcej informacji o kontach finansowych jest dostępnych pod hasłem Śledzenie nadrzędnych kont finansowych (na stronie 851).

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o śledzeniu kont finansowych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Konto portfela"

Strona startowa "Konto portfela" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kontami portfela.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Konto portfela". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie konta portfela

Konto portfela tworzy się, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane portfele". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola konta portfela (na stronie 844).

Praca z listami kont portfela

W sekcji "Listy portfeli" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy kont portfeli.

Lista portfeli	Filtry
Wszystkie konta portfela	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika

Lista portfeli	Filtry
Ostatnio utworzone portfele	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane portfele	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Moje ostatnio zmodyfikowane portfele	Wszystkie konta portfela ostatnio zmodyfikowane.
Moje ostatnio utworzone portfele	Wszystkie konta portfela ostatnio utworzone.
Moje konta portfela	Wszystkie konta portfela zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status "tylko do wyświetlania". W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Uwaga: Dostępność typów rekordów pojazdów i środków trwałych na liście kont portfela kontrolowana jest za pomocą opcji "Wykluczanie rekordów pojazdów/środków trwałych z kont portfela" w profilu firmy. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kont portfela

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane portfele" prezentowane są portfele ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Konto portfela"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Konto portfela" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone portfele
- Ostatnio zmodyfikowane portfele
- Moje ostatnio utworzone portfele
- Moje ostatnio zmodyfikowane portfele
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Konto portfela" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Konto portfela"

1. Na stronie startowej "Konto portfela" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Konto portfela" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfela są zawarte w następujących tematach:

- Pola konta portfela (na stronie 844)
- Zarządzanie kontami portfeli (na stronie 842)

Zarządzanie kontami portfeli

Zarządzać kontami portfeli można za pośrednictwem następujących czynności:

- Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli (na stronie 843)
- Określanie subkont portfeli (na stronie 844)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125) (z uwzględnieniem rekomendacji)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 160)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Zmienianie nazw typów rekordów
- Łączenie rekordów (na stronie 166)

- Zarządzanie kalendarzami i działaniami (na stronie 219)
- Proces konfigurowania rejestrów
- Tworzenie apletów internetowych związanych z typami rekordów
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfeli są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Konto portfela" (zob. "Praca ze stroną startową "Konto portfela"" na stronie 840)
- Pola konta portfela (na stronie 844)

Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli

Aby śledzić kluczowe osoby kontaktowe dla kont portfeli, należy je dodać jako osoby kontaktowe powiązane z rekordem konta portfela.

Jak śledzić kluczowe osoby kontaktowe dla kont portfeli

1. Wybrać rekord konta portfela.

   Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły konta portfela" przejść do sekcji "Osoby kontaktowe" i kliknąć na łączu "Dodaj".

   UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoby kontaktowe" do układu strony. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3. Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok kolumny "Nazwa".

4. Aby utworzyć nowy rekord osoby kontaktowej lub wybrać istniejącą osobę kontaktową, można kliknąć łącze "Nowy" w oknie wyszukiwania.

5. Na stronie "Lista osób kontaktowych" podać wymagane informacje.

6. Zapisać rekord.

Określanie subkont portfeli

Za pomocą relacji podmiot nadrzędny-podmiot podrzędny można określać hierarchie kont portfeli, np. fundusz powierniczy, który jest objęty polisą ubezpieczeniową na życie lub konto brokerskie. Najpierw należy utworzyć nadrzędne konto portfela, a następnie wybrać je jako nadrzędne dla konta podrzędnego lub subkonta portfela.

Między portfelami i subkontami portfela istnieje relacja "jeden do wielu". Na przykład może istnieć wiele subkont funduszy powierniczych lub giełdowych dla brokerskiego konta portfela.

Jak utworzyć subkonto portfela

1 Wybrać nadrzędne konto portfela.

Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły konta portfela" przejść do sekcji "Subkonta portfela" i kliknąć na łączu "Nowe".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Subkonta portfela" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958).

3 Wypełnić pola na wyświetlonej stronie "Edycja konta portfela".

4 Zapisać rekord.

Jak określić nadrzędne konto portfela

1 Wybrać podrzędne subkonto portfela.

Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Edycja konta portfela" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok pola "Nadrzędne konto portfela".

3 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać nadrzędne konto portfela.

4 Zapisać rekord.

Pola konta portfela

Strona "Konto portfela - edycja" umożliwia dodanie konta portfela lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego konta portfela. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla konta portfela.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Podmiot - informacje kluczowe	
Numer podmiotu	Pole wymagane. Limit 100 znaków.
Instytucja	Pole wyszukiwania instytucji powiązanej z kontem portfela.
Produkt	Pole wyszukiwania produktu powiązanego z kontem portfela.
Typ podmiotu	Lista wyboru domyślnych typów kont. Wartości domyślne: Kontrakt dotyczący renty, Polisa grupowa, 401K, Rachunek bieżący, Indywidualne konto emerytalne, Ubezpieczenie na życie, Fundusz powierniczy, Rachunek oszczędnościowy i Inne.
Główna osoba kontaktowa	Tylko do odczytu.
Podmiot	Pole wyszukiwania konta powiązanego z kontem portfela.
Przychód	Przychód powiązany z kontem portfela.
Data zakupu	Data otwarcia konta finansowego.
Data anulowania/sprzedaży	Data zamknięcia konta. Jeśli jest to zasób jednostkowy, może to być data sprzedania wszystkich udziałów.
Status	Status konta portfela. Wartości domyślne: Aktywne, Oczekujące, Oferta, Zakończone i Zamknięte.
Nadrzędne konto portfela	Konto nadrzędne dla bieżącego konta portfela.
Właściciel	Właściciel rekordu konta portfela. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Pole	Opis
Grupa główna	Grupa główna właściciela konta W przypadku wydań poprzedzających wydanie 13 pole to jest używane do definiowania widoczności rekordów "Portfel" dla grup. Zaleca się zastąpienie tego mechanizmu funkcją rejestru. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Proces konfigurowania rejestrów.
Informacje o polisie	
Klasa ryzyka	Definiuje poziom ryzyka portfela. Limit 50 znaków.
Składka	Koszt polisy ubezpieczeniowej w walucie bieżącego użytkownika.
Wartość polisy	Nominalna wartość polisy ubezpieczeniowej w walucie bieżącego użytkownika.
Data obowiązywania	Data wejścia w życie polisy ubezpieczeniowej.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia polisy ubezpieczeniowej.
Informacje o inwestycjach	
Łączna wartość zasobów	Wartość wszystkich inwestycji w walucie bieżącego użytkownika.
Data wyceny	Data wyceny wszystkich aktywów.
Informacje o pożyczce	
Kwota pożyczki	Wartość pożyczki w walucie bieżącego użytkownika.
Roczna stopa procentowa	Roczna stopa procentowa dla pożyczki.
Termin płatności	Data określająca termin spłaty pożyczki.
Okres	Tylko do odczytu. Złączenie wartości z pól "Długość okresu" i "Jednostka okresu".
Długość okresu	Okres, w którym pożyczka jest spłacana, zazwyczaj wyrażany w miesiącach.
Jednostka okresu	Lista wyboru możliwych jednostek okresu. Wartości domyślne: Dzień, Tydzień, Miesiąc i Rok.
Informacje o karcie kredytowej	
Limit kredytowy	Maksymalny limit kredytowy dla konta.
Roczna stopa procentowa	Roczna stopa procentowa dla opłat uwzględnianych w saldzie.

Pola osoby kontaktowej związanej z portfolio

Poniższa tabela zawiera informacje o polach, które administrator firmy może udostępnić użytkownikowi w rekordzie powiązanym z osobami kontaktowymi w ramach konta portfela.

Pole	Opis
Główny ubezpieczony	To pole wyboru oznacza, że osoba jest zamierzonym właścicielem polisy i osobą wypełniającą i podpisującą prośbę o ochronę ubezpieczeniową.
Właściciel	To pole wyboru oznacza właściciela ubezpieczanego majątku.
Ważna osoba ubezpieczona	To pole wyboru oznacza ważną osobę, z którą podpisywana jest umowa ubezpieczeniowa, i której interesy są chronione na podstawie polisy.

UWAGA: Administrator może dostosować typ rekordu "Portfolio osób kontaktowych", dodając niestandardowe pola, a także niestandardowe pola pokrewnych informacji, które są powiązane z typami rekordów "Osoba kontaktowa" lub "Portfolio". Administrator może uwzględnić nowe, niestandardowe pola i niestandardowe pola informacji pokrewnych w układzie strony "Portfolio osób kontaktowych". Możliwa jest edycja niestandardowych pól w sekcjach informacji pokrewnych "Portfolio osób kontaktowych", lecz nie można edytować niestandardowych pól informacji pokrewnych. Informacje o niestandardowych polach informacji powiązanych oraz o sposobach ich tworzenia można znaleźć w hasłach Niestandardowe pola informacji powiązanych - informacje i Tworzenie niestandardowych pól informacji powiązanych.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfeli są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Konto portfela" (zob. "Praca ze stroną startową "Konto portfela"" na stronie 840)
- Zarządzanie kontami portfeli (na stronie 842)

Konta finansowe

Stron kont finansowych można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów kont finansowych. Zwykle są to konta finansowe kontaktu lub firmy, zarządzane przez instytucję finansową. Mogą być również śledzone wszystkie konta finansowe kontaktu lub firmy, również te znajdujące się w innych instytucjach finansowych.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o kontach finansowych, karta "Konta finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Konto finansowe jest rekordem transakcji finansowych między instytucjami finansowymi. Zawiera ono produkty finansowe, za które instytucja finansowa ponosi określoną odpowiedzialność powierniczą. Konta finansowe udostępniają strukturę, dzięki której instytucje finansowe mogą zarządzać relacjami z kontaktami i firmami.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition *Konto* przemianowano na *Podmiot biznesowy*. Podmioty biznesowe odpowiadają podmiotom prawnym, takim jak przedsiębiorstwo, firma czy fundusz. Dostępne są relacje nadrzędności i podrzędności, aby umożliwić odwzorowanie wydziałów, działów i innych skomplikowanych struktur prawnych.

Konta finansowe odpowiadają wszystkim typom kont, takim jak rachunki oszczędnościowe, bieżące, kredyty hipoteczne, depozyty, karty kredytowe, bieżące konta depozytowe, konta inwestycyjne, pożyczki, konta emerytalne, edukacyjne itp.

Korzystając z kont finansowych, instytucje finansowe mogą przejść z modelu skoncentrowanego na kontach do modelu skoncentrowanego na klientach i gospodarstwach domowych. Funkcja ta zapewnia dostęp do wysokopoziomowych informacji finansowych zawartych w polach "Typ konta finansowego", "Saldo" czy "Wspólne", co umożliwia utrzymywanie relacji z klientami dzięki wykorzystaniu działań, możliwości, zleceń obsługi oraz kalendarzy. Konta finansowe obsługują również hierarchie kont i subkonta. Hierarchie umożliwiają grupowanie kont w portfele. Za pomocą grupowania kont można grupować konta finansowe w portfele. Wybrane przykłady hierarchii pokazano na poniższych rysunkach. Rys. 1 przedstawia relację nadrzędności/podrzędności dla konta finansowego, rys. 2 relację konta portfela i konta finansowego, a rys. 3 relację konta finansowego i subkonta.

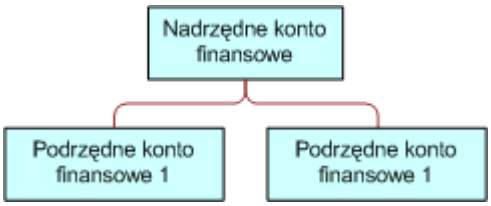


Figure 1: Relacje nadrzędna i podrzędna dla konta finansowego

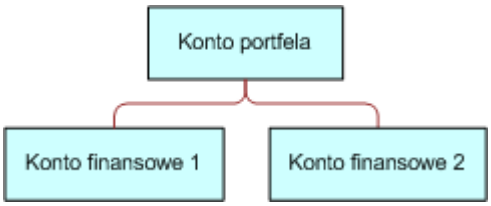


Figure 2: Konto portfela i relacja konta finansowego

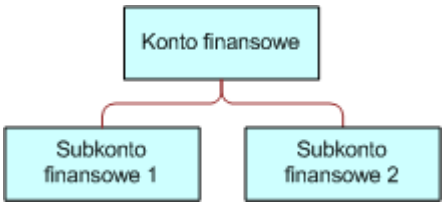


Figure 3: Relacja konta finansowego i subkonta

Za pomocą stron kont finansowych można identyfikować i profilować konto finansowe, a także przeglądać subkonta i inne informacje, w tym:

- Posiadacze kont finansowych (na stronie 853)
- Zasoby kont finansowych (na stronie 856)
- Transakcje finansowe (na stronie 870)
- Plany finansowe (na stronie 860)
- Polisy (na stronie 901)

- Możliwości **(na stronie 361).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie możliwości powiązane z kontem finansowym.
- Działania**.** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie działania powiązane z kontem finansowym.
- Zlecenia obsługi **(zob. "**Zlecenia SR**" na stronie 473).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie zlecenia obsługi powiązane z kontem finansowym.
- Namiary **(na stronie 277).**Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie namiary powiązane z kontem finansowym.

Praca ze stroną startową "Konto finansowe"

Strona startowa "Konto finansowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kontami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Konto finansowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie konta finansowego

Konto finansowe można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami: Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola konta finansowego (na stronie 851).

Praca z listami kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla kont finansowych.

Lista kont finansowych	Filtry
Wszystkie konta finansowe	Wszystkie konta finansowe widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe	Wszystkie konta finansowe, które były ostatnio modyfikowane.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe" pokazywane są konta finansowe, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Konto finansowe"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Konto finansowe" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Konto finansowe".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Konto finansowe"

1. Na stronie startowej "Konto finansowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej konta finansowego" kliknąć strzałki, aby dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kontami finansowymi

Zarządzać kontami finansowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- Śledzenie nadrzędnych kont finansowych (na stronie 851)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Konto finansowe" (na stronie 849)
- Pola konta finansowego (na stronie 851)

Śledzenie nadrzędnych kont finansowych

Aby można było wyśledzić nadrzędne konto finansowe dowolnego konta finansowego, to konto finansowe musi zostać wpisane w polu "Nadrzędne konto finansowe" w podrzędnym koncie finansowym.

Jak śledzić nadrzędne konto finansowe

1. Wybrać konto finansowe.

   Informacje dotyczące wybierania kont finansowych są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły konta finansowego " nacisnąć przycisk "Edytuj".

3. Na stronie "Konto finansowe - edycja" zaznaczyć pole "Nadrzędne konto finansowe" i wybrać konto finansowe.

Pola konta finansowego

Strona "Konto finansowe - edycja" umożliwia dodanie konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla konta finansowego.

WSKAZÓWKA: Hierarchie konta finansowego, na przykład konto finansowe emerytury, które jest podrzędne względem konta finansowego portfela, można określić, wybierając "Konto finansowe". Więcej informacji o określaniu hierarchii jest dostępnych pod hasłem Śledzenie nadrzędnych kont finansowych (na stronie 851).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil konta finansowego	
Numer konta finansowego	Numer konta finansowego. Limit 50 znaków.
Typ konta finansowego	Typ konta finansowego, na przykład: Rachunek oszczędnościowy, Kredytowe, Pożyczka hipoteczna, Inwestycje, Majątek, Edukacja, Ubezpieczenie.
Główne konto	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto jest głównym kontem finansowym.

Pole	Opis
Oddział macierzysty	Oddział macierzysty instytucji finansowej, w którym jest prowadzone konto finansowe.
Konto finansowe	Nazwa konta finansowego. Limit 50 znaków.
Data otwarcia	Data otwarcia konta finansowego w instytucji finansowej.
Wspólne	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto finansowe jest własnością wspólną. Właścicielem tego konta jest więcej niż jedna osoba kontaktowa.
Konto w innej inst. finansowej	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto finansowe jest prowadzone. *Konto w innej inst. finansowej* oznacza, że to konto finansowe nie jest prowadzone przez daną instytucję finansową, lecz przez inną instytucję finansową.
Saldo	Pole typu "Waluta" przedstawiające saldo konta finansowego.
Saldo na dzień	Data i godzina ostatniej aktualizacji salda.
Szczegóły konta finansowego	
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących konta finansowego. Limit 50 znaków.
Inna instytucja finansowa	Nazwa innej instytucji finansowej prowadzącej to konto.
Nadrzędne konto finansowe	Nadrzędne konto finansowe tego konta finansowego.
Integracja konta finansowego	
Opis	Szczegółowy opis konta finansowego.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących konta finansowego. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących zasobu konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Informacje dodatkowe	

Pole	Opis
Właściciel	Właściciel rekordu konta finansowego Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Konto finansowe" (na stronie 849)
- Zarządzanie kontami finansowymi (na stronie 850)

Posiadacze kont finansowych

Na stronach "Posiadacze kont finansowych" można tworzyć, aktualizować i śledzić relację między kontem finansowym a jego posiadaczami. *Posiadacz konta finansowego* to osoba kontaktowa, która ma relację z kontem finansowym (zazwyczaj jest to formalny właściciel konta finansowego).

O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o posiadaczach konta finansowych, jego konfiguracja może nie zawierać karty "Posiadacze kont finansowych".

Rekord posiadacza konta finansowego służy do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi a kontami finansowymi, co daje pełną wiedzę o tym, które osoby kontaktowe są powiązane z którymi kontami finansowymi i odwrotnie.

Poprzez posiadaczy konta finansowego instytucje finansowe i użytkownicy mogą śledzić relację między osobami kontaktowymi a kontami finansowymi oraz określone atrybuty i szczegóły tej relacji. Posiadacze konta finansowego śledzą rolę osoby kontaktowej względem konta finansowego, jak formalny właściciel, kurator, doradca, beneficjant i tym podobne.

Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"

Strona startowa "Posiadacz konta finansowego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania posiadaczami kont finansowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Posiadacz konta finansowego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie posiadacza konta finansowego

Posiadacza konta finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze kont finansowych". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola posiadacza konta finansowego (na stronie 855).

Praca z listami posiadaczy kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla posiadaczy kont finansowych.

Lista Posiadacze konta finansowego	Filtry
Wszyscy Posiadacze konta finansowego	Wszyscy posiadacze konta finansowego, do widoczności których użytkownik ma uprawnienie, niezależnie od tego, kto jest właścicielem posiadacza konta finansowego.
Ostatnio zmodyfikowane Posiadacze konta finansowego	Wszyscy posiadacze konta finansowego, posortowani według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych posiadaczy kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze kont finansowych" są pokazywani posiadacze kont finansowych ostatnio zmodyfikowani przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Posiadacze kont finansowych"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacz konta finansowego" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Procedura dodawania sekcji do strony głównej "Posiadacze konta finansowego" jest opisana poniżej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacze konta finansowego"

1. Na stronie startowej "Posiadacze konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Posiadacz konta finansowego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące posiadaczy kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- Zarządzanie posiadaczami kont finansowych (na stronie 855)
- Pola posiadacza konta finansowego (na stronie 855)

Zarządzanie posiadaczami kont finansowych

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego" (na stronie 853)
- Pola posiadacza konta finansowego (na stronie 855)

Pola posiadacza konta finansowego

Strona "Posiadacz konta finansowego - edycja" umożliwia dodanie posiadacza konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego posiadacza konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla posiadacza konta finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące posiadacza konta finansowego można także edytować na stronach "Lista posiadaczy kont finansowych" i "Szczegóły posiadacza konta finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil posiadacza konta finansowego	
Nazwa posiadacza konta finansowego	Nazwa posiadacza konta finansowego (zazwyczaj osoba kontaktowa). Limit 100 znaków.
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ten posiadacz jest powiązany.
Rola	Rola posiadacza konta finansowego. Posiadacz konta finansowego może pełnić więcej niż jedną rolę. Przykładowe role: Opiekun prawny, Właściciel, Prawnik lub Osoba wpływająca na decyzje.
Główna osoba kontaktowa	Sygnalizuje, czy posiadacz konta finansowego jest główną osobą kontaktową dla tego konta.
Data przyłączenia się	Data powiązania posiadacza z kontem finansowym. Może się różnić od daty otwarcia konta. Na przykład dla konta finansowego może zostać wyznaczony opiekun prawny już po dacie otwarcia konta.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza konta finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego posiadacza konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego" (na stronie 853)

Zasoby kont finansowych

Stron zasobów kont finansowych można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia produktów finansowych związanych z określonym kontem finansowym. Zasoby kont finansowych zawierają zwykle podsumowanie wszystkich transakcji na kontach finansowych pojedynczego produktu finansowego dla konta finansowego.

Zasoby kont finansowych umożliwiają ustalenie, którym produktom finansowym odpowiadają określone konta finansowe. Zasoby kont finansowych mogą być używane do śledzenia wszystkich typów produktów finansowych, takich jak:

- Środki trwałe (np. nieruchomości, samochody, dzieła sztuki)
- Instrumenty finansowe (np. akcje, obligacje, fundusze inwestycyjne)
- Usługi finansowe i kredytowe (np. kredyt hipoteczny, linia kredytowa)
- Dowolne inne instrumenty zdefiniowane przez użytkownika w produktach finansowych

Korzystając z zasobów kont finansowych, instytucja finansowa może uzyskiwać podsumowanie informacji o kontach finansowych klienta na podstawie danych z aplikacji z różnych działów. Informacje te zapewniają wgląd w sytuację klientów lub gospodarstw domowych. Szczegółowe informacje o zasobach kont finansowych, takie jak ilości, ceny, wskaźniki czy ważne daty (np. data zakupu), są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand podczas zarządzania relacjami z klientem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji na kontach finansowych, karta "Zasoby kont finansowych" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zasób konta finansowego"

Strona startowa "Zasób konta finansowego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zasobami kont finansowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zasób konta finansowego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zasobu konta finansowego

Zasób konta finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola zasobu konta finansowego (na stronie 859).

Praca z listami zasobów kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zasobów kont finansowych.

Lista zasobów kont finansowych	Filtry
Wszystkie zasoby kont finansowych	Wszystkie zasoby kont finansowych widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.

Lista zasobów kont finansowych	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych	Wszystkie zasoby kont finansowych, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zasobów kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych" są pokazywane ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to zależnie od konfiguracji określonej przez administratora, do swojej strony startowej "Zasoby kont finansowych" można dodawać dodatkowe sekcje.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

1. Na stronie startowej "Zasób konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Zasób konta finansowego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zasobami kont finansowych

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)

- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola zasobu konta finansowego (na stronie 859)

Pola zasobu konta finansowego

Strona "Zasób konta finansowego - edycja" umożliwia dodanie zasobu konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zasobu konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla zasobu konta finansowego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil zasobów konta finansowego	
Konto finansowe	Konto finansowe powiązane z zasobami konta finansowego.
Produkt finansowy	Produkt finansowy powiązany z zasobami konta finansowego.
Nazwa zasobów konta finansowego	Unikatowa nazwa zasobów konta finansowego.
Ilość	Liczba jednostek należących do zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Cena zakupu	Cena zakupu zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Data zakupu	Data zakupu zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Wartość	Wartość zasobów (cena zakupu pomnożona przez ilość). Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Efektywność	Procentowa wartość zysku lub straty z zasobów tego produktu finansowego

Pole	Opis
	dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Integracja zasobów konta finansowego	
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących zasobów konta finansowego. Limit 50 znaków.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących zasobów konta finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących zasobu konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego zasobu konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Plany finansowe

Strony planów finansowych umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie planów finansowych dotyczących kont finansowych. *Plany finansowe* są zwykle związane z umową lub firmą, dla której instytucja finansowa zarządza co najmniej jednym kontem finansowym.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o planach kont finansowych, to karta "Plany finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Plan finansowy umożliwia wysokopoziomowe planowanie finansowe, zapewniając dostęp do informacji takich jak status, etap planowania czy zatwierdzenia. Dostarcza również łączy do aplikacji w różnych działach firmy. Aktualizacje w trybie wsadowym i internetowym są wykorzystywane do integracji tych danych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Korzystając z planów finansowych, instytucje finansowe mogą łączyć zarządzanie relacjami z klientem z zadaniami planowania finansowego, organizacją procesów Workflow i danymi końcowymi w całym zakresie czasowym objętym planem finansowym. Przy użyciu tej funkcji można śledzić działania, możliwości, zlecenia obsługi i namiary w planie finansowym, zapewniając jego realizacje w modelu skoncentrowanym na kliencie i gospodarstwie domowym.

Za pomocą stron planów finansowych można identyfikować i profilować plany finansowe, a także przeglądać subkonta i inne informacje, w tym:

- **Możliwość.** Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Możliwości i prognozy — informacje podstawowe (na stronie 361).
- **Działanie.** Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Pola działania (zob. "Pola działań" na stronie 261).
- **Zlecenie obsługi.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie serwisem i komunikacją (zob. "Zarządzanie usługami i komunikacją" na stronie 471).
- **Namiar.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Namiary (na stronie 277).

Praca ze stroną startową "Plan finansowy"

Strona startowa "Plan finansowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania planami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan finansowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu finansowego

Plan finansowy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami: Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola planu finansowego (na stronie 862).

Praca z listami planów finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów finansowych.

Lista planów finansowych	Filtry
Wszystkie plany finansowe	Wszystkie plany finansowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe	Wszystkie plany finansowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych planów finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe" są pokazywane plany finansowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan finansowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Plan finansowy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Plan finansowy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan finansowy"

1. Na stronie startowej "Plan finansowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej planu finansowego" kliknąć strzałki, aby dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie planami finansowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Plan finansowy" (na stronie 861)
- Pola planu finansowego (na stronie 862)

Pola planu finansowego

Strona "Plan finansowy - edycja" umożliwia dodanie planu finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego planu finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące planów finansowych można także edytować na stronach "Lista planów finansowych" i "Szczegóły planu finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu finansowego.

Pole	Opis
Profil planu finansowego	
Nazwa planu finansowego	Nazwa planu finansowego.
Typ	Typ planu finansowego. Na przykład: Emerytura, Portfel, Majątek, Edukacja.
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ten plan jest powiązany.
Status	Status planu finansowego. Na przykład: W toku, Aktywne, Zatwierdzone, W trakcie sprawdzania przez przełożonych, W trakcie sprawdzania przez klienta.
Wysłano do osoby kontaktowej	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby zasygnalizować, że plan finansowy został wysłany do osoby kontaktowej.
Zatwierdzone przez osobę kontaktową	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby zasygnalizować, że plan finansowy został zatwierdzony przez osobę kontaktową.
Plan finansowy - podsumowanie	
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego planu finansowego (ze źródła zewnętrznego).
ID integracji	Identyfikator integracji używany dla tego planu finansowego.
Opis	Szczegółowy opis tego planu finansowego. Limit 16 350 znaków.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu planu finansowego. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Plan finansowy" (na stronie 861)
- Zarządzanie planami finansowymi (na stronie 862)

Produkty finansowe

Strona "Produkty finansowe" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie wszystkich typów produktów finansowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla poszczególnych użytkowników. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o produktach finansowych, to karta "Produkty finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

W aplikacji Oracle CRM On Demand *produkt finansowy* może być określonym towarem fizycznym lub usługą, oferowanym klientom przez instytucję finansową (może też być zgrupowaniem produktów finansowych lub odnosić się do produktu finansowego oferowanego przez dowolną instytucję finansową).

Można śledzić typy produktów finansowych, takie jak pożyczki, depozyty bezpośrednie (rachunki bieżące i oszczędnościowe), rachunki o podwyższonym oprocentowaniu, lokaty itd. Produktami finansowymi mogą być także akcje zwykłe, instrumenty pochodne, osobne rachunki oraz fundusze hedgingowe czy powiernicze.

Instytucje finansowe, korzystając z rekordów produktów finansowych, mogą przeglądać szczegóły swoich produktów finansowych (w tym szczegóły wysokiego poziomu), łącza URL do serwisów internetowych z produktami finansowymi, a także katalogi. Posługując się tymi funkcjami, można uzyskać dostęp do najnowszych szczegółów produktów finansowych, a także do powiązanych informacji dotyczących działań, możliwości, zleceń obsługi i kalendarzy.

Typ rekordu "produkt finansowy" obsługuje także hierarchie produktów finansowych. Hierarchie te umożliwiają grupowanie produktów np. w celu utworzenia pakietów ofert, funduszy powierniczych czy jakiejkolwiek innej wieloelementowej hierarchii lub grupy.

Na poniższych rysunkach przedstawiono przykłady hierarchii produktów finansowych.

Na rysunku 4 przedstawiono przykład hierarchii funduszu powierniczego.

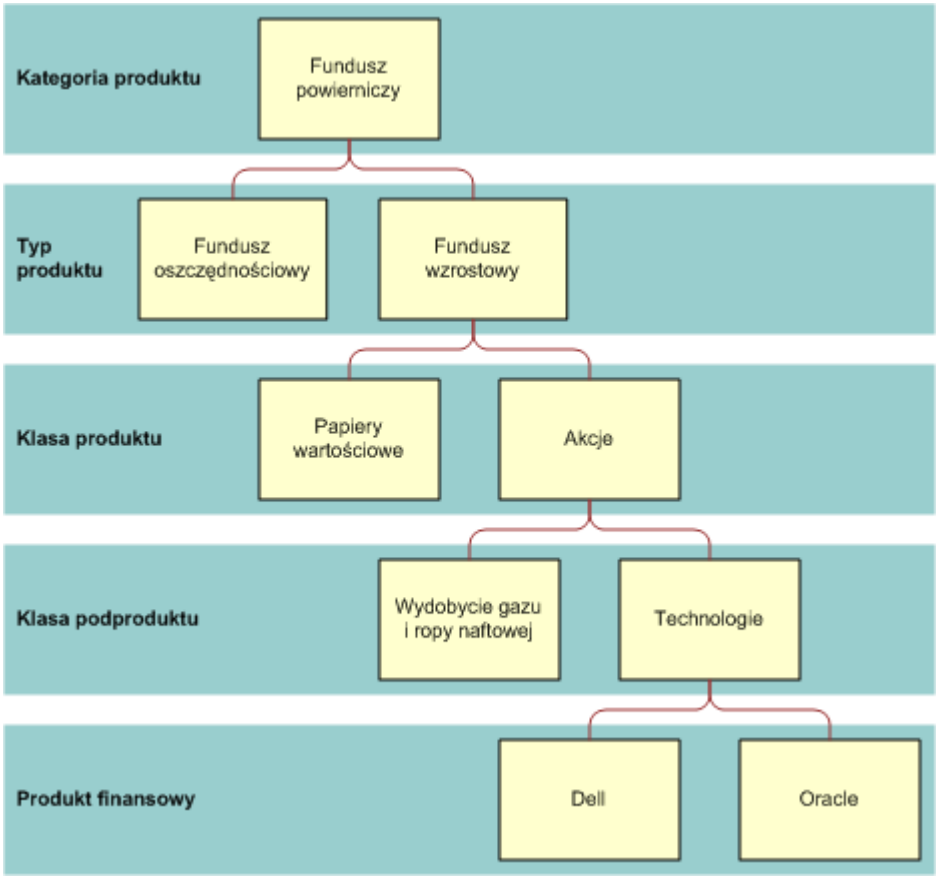


Figure 4: Przykład hierarchii funduszu powierniczego

Na rysunku 5 przedstawiono przykład hierarchii polisy ubezpieczeniowej.

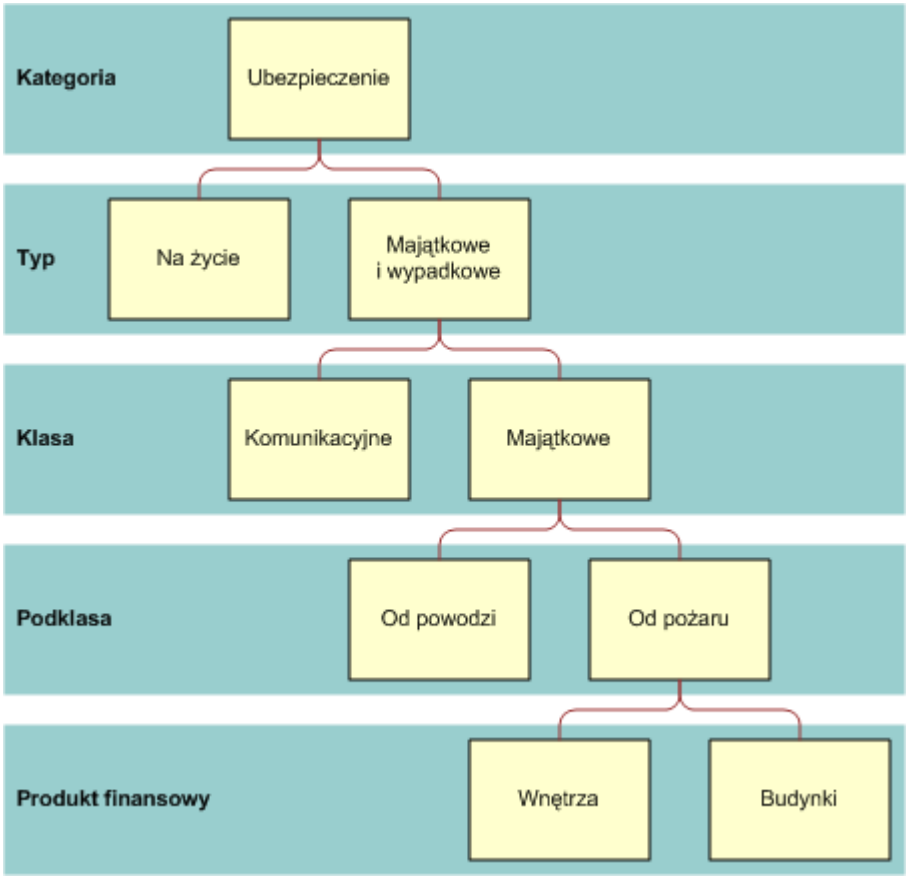


Figure 5: Przykład hierarchii polisy ubezpieczeniowej

Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"

Strona startowa "Produkty finansowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania produktami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Produkty finansowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu produktu finansowego

Rekord produktu finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola produktów finansowych (zob. "Pola produktu finansowego" na stronie 869).

WSKAZÓWKA: Użytkownik może określić hierarchie produktów finansowych, takie jak kapitał funduszu powierniczego, zaznaczając pole "Nadrzędny produkt finansowy". Więcej informacji o hierarchiach produktów finansowych znajduje się pod hasłem Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych (na stronie 868).

Praca z listami produktów finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla produktów finansowych.

Lista produktów finansowych	Filtry
Wszystkie produkty finansowe	Wszystkie produkty finansowe widoczne dla użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe	Wszystkie produkty finansowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych produktów finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe" są pokazywane produkty finansowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Produkt finansowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Produkt finansowy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do strony startowej "Produkt finansowy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Produkt finansowy"

1 Na stronie startowej "Produkt finansowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

2 Na stronie "Układ strony startowej Produkt finansowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie produktami finansowymi

Zarządzać produktami finansowymi można za pośrednictwem następującej czynności:

- Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych (na stronie 868)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące produktów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Plan finansowy" (na stronie 861)
- Pola produktu finansowego (na stronie 869)

Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych

Aby było możliwe śledzenie nadrzędnego produktu finansowego dla danego produktu finansowego, należy dodać nadrzędny produkt finansowy do pola "Nadrzędny produkt finansowy" podrzędnego produktu finansowego.

Jak śledzić nadrzędny produkt finansowy

1 Wybrać produkt finansowy.

Więcej informacji dotyczących wybierania produktów finansowych można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły produktu finansowego" kliknąć na łączu "Edytuj".

3 Na stronie "Edycja produktu finansowego" wybrać pole "Nadrzędny produkt finansowy" i wybrać produkt finansowy.

Pola produktu finansowego

Strona "Produkt finansowy - edycja" umożliwia dodanie produktu finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego produktu finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące produktów finansowych można także edytować na stronach "Lista produktów finansowych" i "Szczegóły produktu finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól produktu finansowego.

Pole	Opis
Profil produktu finansowego	
Nazwa produktu finansowego	Zwykła nazwa produktu finansowego, na przykład: Oracle Corporation, Fundusz powierniczy X, Gold Saving, Best Mortgage itd.
Kategoria	Kategoria produktu finansowego. (Zalecana jest następująca hierarchia: typ, kategoria, klasa, podklasa, produkt finansowy, podrzędny produkt finansowy, dalsze produkty podrzędne.)
Typ	Typ produktu finansowego, na przykład: Fundusz wzrostu, Fundusz oszczędnościowy.
Klasa	Klasa produktu finansowego, na przykład: Akcje zwykłe, Obligacje.
Podklasa	Podklasa produktu finansowego, na przykład: Technologia, Ropa naftowa i gaz.
Nadrzędny produkt finansowy	Produkt finansowy nadrzędny dla tego produktu.
ID produktu finansowego	Identyfikator produktu finansowego używany przez instytucję finansową do identyfikacji produktu w koncentratorze produktów finansowych.
ID koncentratora MDM produktów	Identyfikator produktu finansowego używany przez instytucję finansową lub firmę zewnętrzną do identyfikacji produktu w koncentratorze MDM (Master Data Management) produktów finansowych.
Cena bieżąca	Cena produktu finansowego. Może pochodzić ze źródła zewnętrznego (takiego jak notowania rynkowe) lub wewnętrznego (takiego jak cennik).
Źródło ceny	Źródło informacji dotyczących ceny produktu finansowego, np. nazwa

Pole	Opis
	aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja ceny bieżącej	Data i godzina ostatniej aktualizacji ceny tego produktu finansowego (ze źródła zewnętrznego).
Katalog produktów	
URL produktu	Adres URL katalogu tego produktu finansowego. Zazwyczaj jest to zewnętrzny produkt finansowy i zewnętrzny adres URL.
Przegląd produktu	Informacje stanowiące podsumowanie produktu finansowego lub wprowadzenie do niego. Limit 16 350 znaków.
Katalog produktów	Adres URL katalogu produktów finansowych, w którym jest zawarty ten produkt finansowy. Zazwyczaj jest to wewnętrzny adres URL produktów finansowych.
Informacje o produkcie finansowym	
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza produktu finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji dotyczących produktu finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego produktu finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące produktów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- Produkty finansowe (na stronie 864)
- Praca ze stroną startową "Produkty finansowe" (na stronie 866)
- Zarządzanie produktami finansowymi (na stronie 868)

Transakcje finansowe

Strony "Transakcje finansowe" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszelkich typów transakcji finansowych dla konkretnego konta finansowego. *Transakcje finansowe* to poszczególne transakcje konta finansowego dla wszystkich produktów finansowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia transakcji finansowych, karta "Transakcja finansowa" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Rekordy transakcji finansowej umożliwiają określenie, na których kontach finansowych występują jakie transakcje w odniesieniu do wszystkich produktów finansowych. Informacje te dają pełen obraz transakcji

finansowych uszeregowanych według kont finansowych. Rekordy transakcji finansowych mogą być używane do śledzenia wszystkich typów transakcji produktów finansowych, takich jak zakup, sprzedaż, duże inwestycje, wykorzystanie, wpłata, wypłata i wszelkie inne instrumenty zdefiniowane w produktach finansowych.

Korzystając z transakcji finansowych, instytucje finansowe mogą dostarczać przy użyciu aplikacji z różnych działów zbiorcze informacje na temat kont finansowych klienta. Informacje te zapewniają wgląd w sytuację klientów lub gospodarstw domowych. Szczegółowe dane dotyczące transakcji finansowych, takie jak ilość, cena i ważne daty (na przykład data zakupu) są dostępne dla użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand podczas zarządzania relacjami z klientem.

Praca ze stroną startową "Transakcja finansowa"

Strona startowa "Transakcja finansowa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania transakcjami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Transakcja finansowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie transakcji finansowej

Transakcję finansową można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola transakcji finansowej (na stronie 872).

Praca z listami transakcji finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla transakcji finansowych:

Lista transakcji finansowych	Filtry
Wszystkie transakcje finansowe	Wszystkie transakcje finansowe widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe	Wszystkie transakcje finansowe, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych transakcji finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe" są pokazywane ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe, posortowane według daty modyfikacji.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Transakcja finansowa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać sekcje do strony "Transakcja finansowa" w zależności od konfiguracji określonej przez administratora firmy.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Transakcja finansowa".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Transakcja finansowa"

1. Na stronie startowej "Transakcja finansowa" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Transakcja finansowa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie transakcjami finansowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola transakcji finansowej

Strona "Transakcja finansowa - edycja" umożliwia dodanie transakcji finansowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej transakcji finansowej. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych dla transakcji finansowej.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące transakcji finansowych można także edytować na stronach "Lista transakcji finansowych" i "Szczegóły transakcji finansowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil transakcji finansowej	
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ta transakcja finansowa jest powiązana.
Produkt finansowy	Produkt finansowy, z którym ta transakcja finansowa jest powiązana.
Typ transakcji	Typ transakcji finansowej, na przykład: kupno, sprzedaż, inwestycja, wykup itd.
Ilość	Liczba jednostek produktu finansowego dla tej transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
ID transakcji	Identyfikator transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
Okres transakcji	Okres transakcji finansowej. Na przykład inwestycja do dnia (daty), miesięczna, kwartalna itd.
Cena transakcji	Cena produktu finansowego dla tej transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Data i godzina transakcji	Data i godzina transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Wartość	Wartość transakcji finansowej (cena pomnożona przez ilość). Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Integracja transakcji finansowej	
Źródło transakcji	Źródło używane przez instytucję finansową użytkownika do identyfikacji transakcji finansowej w aplikacji wspomagającej.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących transakcji finansowej, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej transakcji finansowej (ze źródła zewnętrznego).

11 Ubezpieczenie

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji ubezpieczeniowych:

- **Roszczenia (na stronie 880).** Strony te służą do zarządzania informacjami o roszczeniach z tytułu ubezpieczeń.
- **Ochrona ubezpieczeniowa (na stronie 887).** Strony te służą do zarządzania ograniczeniami walutowymi i ryzykiem objętym polisą ubezpieczeniową.
- **Szkody (na stronie 891).** Strony te służą do zarządzania informacjami o szkodzie dotyczącej przedmiotu ubezpieczenia należącego do osoby kontaktowej.
- **Przedmioty ubezpieczenia (na stronie 894).** Strony te służą do zarządzania informacjami o przedmiotach ubezpieczenia.
- **Uczestniczące podmioty (na stronie 897).** Strony te służą do zarządzania informacjami o osobach kontaktowych związanych z roszczeniami z tytułu ubezpieczenia.
- **Polisy (na stronie 901).** Strony te służą do zarządzania informacjami o polisach ubezpieczeniowych.
- **Posiadacze polis (na stronie 905).** Strony te służą do zarządzania informacjami o posiadaczach polis ubezpieczeniowych.
- **Profil brokera (na stronie 909).** Strony te służą do zarządzania informacjami o brokerach.

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów dostępne są wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zarządzanie ubezpieczeniami

Zarządzać ubezpieczeniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów) (na stronie 876)
- Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie (na stronie 876)
- Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker (na stronie 877)
- Proces zarządzania relacjami agent-broker (na stronie 877)
- Proces planowania sprzedaży i budżetowania (na stronie 878)
- Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model (na stronie 878)
- Proces zarządzania zleceniami obsługi (zob. "Proces zarządzania zleceniami SR" na stronie 878)

Uwaga: Niektóre procesy są przeprowadzane w aplikacji Oracle CRM On Demand, inne poza nią.

Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów)

Planowanie kontaktów z partnerami (kanałów) wymaga od kierownika ds. kontaktów z partnerami opracowania strategii i zaplanowania czynności związanych z tymi kanałami, za które odpowiada.

Aby przeprowadzić planowanie kontaktów z partnerami (kanałów), należy wykonać następujące czynności:

1. Tworzenie planu biznesowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Planowanie biznesowe (na stronie 441).
2. Tworzenie celów na potrzeby planu biznesowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Cele (na stronie 452).
3. Zarządzanie podmiotami związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Podmioty związane z planem (zob. "Plan - podmioty" na stronie 458).
4. Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Osoby kontaktowe związane z planem (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 462).
5. Zarządzanie możliwościami związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Możliwości związane z planem (zob. "Plan - możliwości" na stronie 466).

Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie

Pierwsze powiadomienie o stracie polega na utworzeniu raportów o roszczeniach klienta, zawierających informacje o roszczeniu i osobie występującej z roszczeniem. Raport ten zawiera weryfikację ochrony ubezpieczeniowej dostarczonej przez pracownika telefonicznego centrum obsługi. Pracownik telefonicznego centrum obsługi zatwierdza polisę i informacje o ochronie ubezpieczeniowej.

Aby utworzyć roszczenie stanowiące pierwsze powiadomienie o stracie, należy wykonać następujące czynności:

1. Zatwierdzić polisę i informacje o ochronie ubezpieczeniowej dostarczone przez osobę występującą z roszczeniem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Polisy (na stronie 901).
2. Utworzyć rekord roszczenia. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Roszczenia (na stronie 880).

3 Wprowadzić informacje o pierwszym powiadomieniu o stracie. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Roszczenia (na stronie 880).

Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker

Konfigurowanie relacji agent-broker polega na planowaniu i przeprowadzaniu kampanii marketingowych skierowanych do potencjalnych agentów oraz konfiguracji nowych agentów.

Aby dokonać rekrutacji nowych agentów i konfiguracji relacji agent-broker, należy wykonać następujące czynności:

1 Utworzyć rekord kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) oraz Pola kampanii (na stronie 275).

2 Powiązać potencjalnych agentów z kampanią. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Określanie grupy docelowej kampanii (zob. "Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii" na stronie 272).

3 Przeprowadzić kampanię marketingową. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Proces obsługi kampanii (na stronie 267).

4 Zarządzać wnioskami agentów i zatwierdzić nowych agentów.

5 Skonfigurować nowych agentów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola partnera (na stronie 541).

Proces zarządzania relacjami agent-broker

Zarządzanie relacjami agent-broker polega na komunikacji z agentami i monitorowaniu relacji agent-broker, aktualizowaniu informacji o danych demograficznych agenta, monitorowaniu potwierdzeń, obsłudze rejestrów itd.

Zarządzać relacjami agent-broker można za pośrednictwem następujących czynności:

1 Aktualizacja informacji dotyczących agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Aktualizacja szczegółów rekordu (zob. "Aktualizowanie szczegółów rekordów" na stronie 123).

2 Monitorowanie potwierdzeń agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zarządzanie podmiotami partnerskimi (na stronie 538).

3 Zarządzanie planami biznesowymi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zarządzanie planami biznesowymi (na stronie 448).

4 Monitorowanie możliwości i zleceń SR od agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Zarządzanie możliwościami (na stronie 367) i Zarządzanie zleceniami SR (na stronie 476).

Proces planowania sprzedaży i budżetowania

Planowanie sprzedaży ubezpieczeń składa się z planowania sprzedaży rocznej, kwartalnej lub sprzedaży w innym okresie. Obejmuje ono również zarządzanie planami sprzedaży, na przykład zarządzanie budżetem sprzedaży, zarządzanie prognozami sprzedaży i terytoriami.

Aby zaplanować sprzedaż i budżetowanie, należy wykonać następujące czynności:

1. Planowanie sprzedaży rocznej, kwartalnej lub sprzedaży w innym okresie. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Planowanie biznesowe (na stronie 441).
2. Zarządzanie budżetami i normami sprzedaży. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Prognozy (na stronie 387).
3. Zarządzanie prognozami sprzedaży. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Prognozy (na stronie 387).
4. Zarządzanie terytoriami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zarządzanie terytoriami.

Proces zarządzania zleceniami SR

Zarządzanie zleceniami SR polega na obsłudze pytań ogólnych i realizowaniu pojedynczych zleceń SR od początku do końca. Obejmuje także ocenę problemów serwisowych i określanie priorytetów zleceń.

Zarządzać zleceniami SR można za pośrednictwem następujących czynności:

1. Tworzenie zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zlecenia SR (na stronie 473).
2. Przydzielanie lub eskalowanie zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Przydzielanie zleceń SR (zob. "Przydzielanie zleceń obsługi" na stronie 476) lub Eskalowanie zleceń SR (na stronie 479).
3. Praca z rozwiązaniami dla zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Dodawanie rozwiązań do zleceń SR (na stronie 478).
4. Zamykanie zrealizowanych zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zamykanie zrealizowanych zleceń SR (na stronie 479).

Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model

W aplikacji Oracle CRM On Demand można skorzystać z reguł procesu Workflow, aby określić, że jedna czynność lub większa ich liczba ma być wykonywana automatycznie przy każdym wystąpieniu określonego zdarzenia. W celu wdrożenia procesów biznesowych można skonfigurować dowolną liczbę reguł procesu Workflow.

Model powodzenia producenta (Producer Success Model, PSM) w aplikacji Oracle CRM On Demand to środowisko wykorzystujące reguły procesu Workflow do zautomatyzowania tworzenia działań, umożliwiające agentom ubezpieczeniowym lub doradcom finansowym podążanie za namiarami i regularne utrzymywanie kontaktu z klientami.

W modelu Producer Success Model stosowane są następujące terminy:

- **Producent.** *Producent* to agent ubezpieczeniowy lub doradca finansowy.
- **Klient.** *Klient* to osoba kontaktowa, z którą firma użytkownika utrzymuje długoterminowe relacje, aby móc monitorować zmiany sytuacji klienta oraz identyfikować możliwości sprzedaży wiązanej dodatkowych produktów. Klienci zwykle szukają również porady dotyczącej produktów odpowiadających ich potrzebom.

W modelu Producer Success Model reguły procesu Workflow służą do:

- Tworzenia zadania polegającego na rozmowie z namiarem w następnym dniu roboczym, za każdym razem gdy jest tworzony rekord namiaru.
- Tworzenia zadania kontynuacji, gdy producent zaktualizuje wartość w polu "Wynik wizyty" na stronie "Szczegóły zadania" po przeprowadzeniu rozmowy z namiarem lub klientem.

Wizyty, które producenci przeprowadzają z namiarami lub klientami, mogą mieć następujące typy:

- **Wizyty dot. rekomendacji.** Wizyty, które producenci muszą przeprowadzić, aby podążać za namiarami.
- **Wizyty urodzinowe.** Wizyty, które producenci przeprowadzają u istniejących namiarów lub klientów w dniu ich urodzin.
- **Wizyty kontrolne.** Wizyty, które producenci przeprowadzają u namiarów lub klientów po upływie sześciu miesięcy od ostatniej rozmowy.

Producent może zapisać wynik tych rozmów w polu "Wynik rozmowy" na stronie "Szczegóły zadania". Pole "Wynik rozmowy" może zawierać następujące wartości:

- **Brak dostępu.** Namiar jest niedostępny.
- **Pozostawanie w kontakcie.** Namiar lub osoba kontaktowa nie wyraża chęci porozmawiania w dniu dzisiejszym, ale chce, aby producent pozostał w kontakcie.
- **Plik zamknięty.** Namiar nie wyraża chęci porozmawiania w dniu dzisiejszym i nie chce, aby się z nim kontaktowano ponownie.
- **Umówione spotkanie.** Namiar lub klient wyraża gotowość uczestniczenia w umówionym spotkaniu.

W zależności od wyniku wizyt, proces Workflow spowoduje utworzenie różnych zadań kontynuacyjnych. Na przykład jeśli wynikiem wizyty będzie brak dostępu, proces Workflow utworzy zadanie polegające na przeprowadzeniu rozmowy z tym samym namiarem lub klientem następnego dnia. Jeśli wynikiem wizyty będzie pozostawanie w kontakcie, proces Workflow utworzy zadanie polegające na przeprowadzeniu rozmowy z danym namiarem lub klientem po upływie sześciu miesięcy od danej chwili lub na tydzień przed dniem urodzin danej osoby, w zależności od tego, który termin przypada wcześniej.

UWAGA: Producer Success Model wymaga konfiguracji reguł procesu Workflow i czynności. Szczegółowe informacje znajdują się w dokumentacji konfiguracji oprogramowania Oracle On Demand Financial Services Edition.

Aby przekształcić ubezpieczeniowe namiary na klientów za pomocą modelu Producer Success Model, należy wykonać następujące zadania:

1. Utworzyć nowy rekord namiaru na potrzeby rekomendacji.

Reguła procesu Workflow powoduje automatyczne utworzenie zadania przeprowadzenia wizyty u namiaru w następnym dniu roboczym.

2 Na stronie listy działań wyświetlić dzienną listę wizyt dotyczących rekomendacji i przeprowadzić wizytę u namiaru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Praca z listami działań (na stronie 228).

3 Zapisać informacje o wyniku wizyty w polu "Wynik wizyty".

W zależności od wyniku wizyty, proces Workflow powoduje tworzenie odpowiedniego zadania kontynuacyjnego.

4 Zaplanować umówione spotkanie z namiarem. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami (na stronie 247).

5 Spotkać się z zakwalifikowanym namiarem i zebrać dodatkowe informacje.

6 Przekształcić namiar na potencjalnego klienta, wybierając wartość "Potencjalny klient" z listy wyboru typu namiaru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola namiarów (zob. "Pola namiaru" na stronie 297).

7 Zaoferować produkty odpowiadające potrzebom potencjalnego klienta i utworzyć możliwość, jeśli jest on zainteresowany. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Praca ze stroną startową możliwości (zob. "Praca ze stroną startową "Możliwość"" na stronie 364).

8 Przeprowadzić rozmowę zamykającą i sprzedać produkty.

9 Gdy klient zakupi produkt, przekształcić osobę kontaktową na klienta, wybierając wartość "Klient" z listy wyboru typu osoby kontaktowej.

10 Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" ustawić w polu "Częstotliwość wizyt" wartość "1-2 razy w roku". Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania.

Roszczenia

Stron roszczeń można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów roszczeń. Są to zwykle roszczenia osób lub firm, obsługiwanych przez firmę ubezpieczeniową.

UWAGA: UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o roszczeniach, to karta "Roszczenia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Roszczenie to formalne, pisemne zgłoszenie firmie ubezpieczeniowej żądania wypłaty odszkodowania za stratę lub uszkodzenia ubezpieczonego obiektu.

Poznanie historii roszczeń klienta i statusu jego bieżących roszczeń pomaga pracownikom działu sprzedaży i serwisu w uzyskaniu cennej wiedzy o tym ważnym aspekcie relacji klient-ubezpieczyciel. Ubezpieczyciele mogą również używać stron roszczeń do szybkiego rejestrowania kluczowych informacji dotyczących pierwszego zgłoszenia szkody i sprawnie kierować roszczenia do odpowiednich pracowników.

Typ rekordu roszczenia obsługuje wszystkie typy zgłaszanych szkód, takich jak motoryzacyjne, majątkowe czy w zakresie odpowiedzialności ogólnej. Roszczenie może mieć roszczenia nadrzędne, a więc obsługiwane są wszystkie typy struktur i hierarchii roszczeń, na przykład można łączyć roszczenia w grupy.

Za pomocą strony "Szczegóły roszczenia" można identyfikować i profilować roszczenia i szczegółowe informacje o nich. Strona "Szczegóły roszczenia" pozwala również przeglądać roszczenia podrzędne i inne powiązane informacje, w tym:

- Uczestniczące podmioty (na stronie 897)
- Szkody (na stronie 891)
- Działania

  Działanie może być powiązane z roszczeniem. Wszystkie działania powiązane z roszczeniem można przeglądać na stronie "Szczegóły roszczenia".

- Zlecenia SR

Zlecenie SR może być powiązane z roszczeniem. Wszystkie działania powiązane z roszczeniem można przeglądać na stronie "Szczegóły roszczenia".

Praca ze stroną startową "Roszczenia"

Strona startowa "Roszczenie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania roszczeniami. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Roszczenie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie roszczenia

Roszczenie można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola roszczenia (na stronie 883).

Praca z listami roszczeń

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla roszczeń.

Lista roszczeń	Filtry
Wszystkie roszczenia	Wszystkie roszczenia widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.

Lista roszczeń	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane roszczenia	Wszystkie roszczenia, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia"

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia" są pokazywane roszczenia ostatnio modyfikowane przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie sekcji do strony startowej "Roszczenie".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Roszczenia"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Roszczenia" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Roszczenia"

1. Na stronie startowej "Roszczenia" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Roszczenia" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- Pola roszczenia (na stronie 883)
- Zarządzanie roszczeniami (na stronie 882)

Zarządzanie roszczeniami

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Śledzenie roszczeń nadrzędnych (na stronie 883)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Ponadto, w zależności od posiadanego poziomu dostępu, użytkownik może nie być w stanie wykonywać wszystkich procedur przedstawionych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Roszczenia" (na stronie 881)
- Pola roszczenia (na stronie 883)

Śledzenie roszczeń nadrzędnych

Aby umożliwić śledzenie roszczenia nadrzędnego, należy dodać pole "Roszczenie nadrzędne" do rekordu roszczenia podrzędnego.

Jak śledzić roszczenie nadrzędne

1. Wybrać roszczenie.

   Informacje dotyczące wybierania roszczeń są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2. Na stronie "Szczegóły roszczenia" kliknąć na łączu "Edytuj".

3. Na stronie "Edycja roszczenia" wybrać pole "Roszczenie nadrzędne" i wybrać roszczenie.

Pola roszczenia

Strona "Roszczenie - edycja" umożliwia dodanie nowego roszczenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego roszczenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla roszczenia.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące roszczenia można także edytować na stronach "Lista roszczeń" i "Szczegóły roszczenia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil roszczenia	
Nr roszczenia	Identyfikator roszczenia.
Linia biznesowa	Linia działalności ubezpieczeniowej, na przykład: komunikacyjne, majątkowe, od odpowiedzialności cywilnej, odszkodowania dla pracowników, na życie itd.
Kod szkody	Kod konkretnej szkody; na przykład firma ubezpieczeniowa może przypisać kod "100" dla wypadku samochodowego, "200" dla kradzieży itd.
Typ szkody	Typ szkody powiązany z kodem szkody. Przykłady typów szkód: wypadek samochodowy, kradzież itd.
Data zgłoszenia	Data zgłoszenia roszczenia przez osobę ubezpieczoną.
Data i godzina szkody	Data i godzina powstania szkody.
Waluta	Waluta roszczenia.
Data zamknięcia	Data zamknięcia roszczenia.
Nr zdarzenia	Numer identyfikujący zdarzenie. Firmy ubezpieczeniowe zazwyczaj klasyfikują zdarzenia katastroficzne lub stanowiące klęskę żywiołową. Na przykład: "1002" dla huraganu Ike, "1003" dla huraganu Andrew itd.
Status	Status roszczenia, na przykład: raport dot. strat, otwarte, sprawdzone, zamknięte.
Szczegóły roszczenia	
Rodzaj szkody	Typ szkody, na przykład: pożar, kradzież, obrażenia, huragan, powódź, grad itd.
Kategoria szkody	Kategoria szkody używana przez większość firm ubezpieczeniowych do klasyfikowania szkód. Na przykład: A. Nieruchomości, B. Inne struktury, C. Własność osobista, D. Utrata zdolności użytkowej.
Lokalizacja szkody	Lokalizacja szkody, na przykład: parking, centrum handlowe itd.
Kwota szkody	Kwota szkody poniesionej przez klienta. Jeśli łączna kwota szkody przekracza kwotę zobowiązania ubezpieczeniowego, to różnicę powinien uiścić klient.
Źródło zobowiązania	Źródło zobowiązania wynikającego z tego roszczenia. Na przykład: obrażenia pracownika, uszkodzona własność pracownika, obrażenia osoby prywatnej, poślizgnięcie się i upadek, obrażenia doznane w wypadku komunikacyjnym.
Kwota zobowiązania	Kwota, która musi zostać wypłacona w razie wystąpienia szkody.

Pole	Opis
Powiązania z osobą ubezpieczoną	Powiązania osoby, która doznała obrażeń, z osobą ubezpieczoną. Na przykład: pracodawca, przełożony, kolega.
Miejsce odniesienia obrażeń	Miejsce, w którym obrażenia zostały odniesione.
Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach	Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach doznanych przez pracownika.
Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniu	Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniach zgłoszonych przez pracownika.
Liczba osób z obrażeniami	Liczba osób, które doznały obrażeń w wypadku. Niektóre z nich mogą być pracownikami, inne mogą mieć inny status.
Liczba pracowników z obrażeniami	Liczba pracowników, którzy doznali obrażeń w wypadku.
Uszkodzona część ciała	Część ciała, która doznała obrażeń, na przykład: ręka, noga, kark itd.
Typ obrażeń	Typ obrażeń, na przykład: oparzenie, złamanie, skręcenie, syndrom RSI.
Medyczny kod obrażenia	Medyczny kod konkretnego obrażenia, na przykład: IDC-9, IDC-10.
Zdolność do pracy	Sygnalizuje, czy pracownik mimo odniesionych obrażeń zachował zdolność do pracy.
Klasa pracownika	Klasa pracownika, na przykład: sekretarka, kierownik itd.
Czy obrażenia odniesiono w godzinach pracy?	Sygnalizuje, czy obrażenia zostały odniesione w godzinach pracy czy poza nimi.
Nazwa szpitala	Nazwa szpitala, który zajął się obrażeniami osoby wysuwającej roszczenie.
Godzina zgonu	Godzina zgonu osoby, która odniosła obrażenia.
Nr raportu policyjnego/dochodzeniowego	Numer raportu policyjnego lub dochodzeniowego związanego z roszczeniami.
Integracja roszczenia	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tego roszczenia. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących roszczenia, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego roszczenia (ze źródła zewnętrznego). Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze

Pole	Opis
z zewnątrz	źródła zewnętrznego).
Polisa związana z roszczeniem	
Polisa	Polisa ubezpieczeniowa powiązana z tym roszczeniem.
Zgłaszający	Określenie zgłaszającego wypadek. Na przykład: osoba ubezpieczona, kierowca ubezpieczonego pojazdu, agent.
Dane kontaktowe zgłaszającego	Dane kontaktowe zgłaszającego wypadek.
Warunki	Warunki panujące w chwili wypadku, takie jak warunki pogodowe. Na przykład *Dzień deszczowy*.
Czyja wina	Określa, kto ponosi winę. Na przykład: ubezpieczony kierowca, inny kierowca.
Policja/straż pożarna	Komisariat lub jednostka straży pożarnej, gdzie sporządzono raport.
Nr raportu	Numer raportu dotyczącego wypadku.
Komentarz	Szczegółowy opis roszczenia.
Opis szkody	Opis szkody, na przykład "Samochód osobowy uderzony przez ciężarówkę".
Podmiot biznesowy	Podmiot biznesowy powiązany z tym roszczeniem.
Adres	Adres określający miejsce związane z roszczeniem. Może się różnić od innych adresów z Oracle CRM On Demand, może nie mieć powiązania z adresem osoby kontaktowej lub podmiotu ani z adresem własności. Adres ten jest wymagany i ma zastosowanie wyłącznie w rekordzie tego roszczenia.
Miasto	Miejscowość związana z roszczeniem. Może się różnić od innych miejscowości z Oracle CRM On Demand, może nie mieć powiązania z adresem osoby kontaktowej lub podmiotu ani z miejscowością własności. Miejscowość ta jest wymagana i ma zastosowanie wyłącznie w rekordzie tego roszczenia.
Województwo	Województwo związane z roszczeniem. W przypadku Stanów Zjednoczonych może to być stan, a w przypadku Kanady — prowincja (na przykład: CA dla Kalifornii, ON dla Ontario).
Kod pocztowy	Kod pocztowy miejsca wypadku.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Roszczenia" (na stronie 881)
- Zarządzanie roszczeniami (na stronie 882)

Ochrona ubezpieczeniowa

Stron ochrony ubezpieczeniowej można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów ochron ubezpieczeniowych. Są to zwykle ograniczenia pieniężne i ryzyka objęte polisą ubezpieczeniową danej umowy.

UWAGA: UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o ochronach ubezpieczeniowych, to karta "Ochrona ubezpieczeniowa" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje limity pieniężne i zdarzenia pokrywane z polisy ubezpieczeniowej. W celu śledzenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej dodaje się jej elementy do polisy. Ochrona ubezpieczeniowa może obejmować zderzenia, obrażenia ciała, pożar itd. Za pomocą stron ochrony ubezpieczeniowej można identyfikować i profilować ochronę, analizując takie informacje, jak typ ochrony ubezpieczeniowej, limit indywidualny, limit łączny, udział własny itd.

Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"

Strona startowa "Ochrona ubezpieczeniowa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami ochrony ubezpieczeniowej.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu ochrony ubezpieczeniowej

Użytkownik może utworzyć nowy rekord ochrony ubezpieczeniowej, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola ochrony ubezpieczeniowej (na stronie 889).

Praca z listami ochrony ubezpieczeniowej

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla ochrony ubezpieczeniowej.

Lista ochron ubezpieczeniowych	Filtry
Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe	Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe	Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty

Lista ochron ubezpieczeniowych	Filtry
	modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych ochron ubezpieczeniowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe" pokazywane są ochrony ubezpieczeniowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony "Ochrona ubezpieczeniowa" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa"

1. Na stronie startowej "Ochrona ubezpieczeniowa" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Ochrona ubezpieczeniowa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- Pola ochrony ubezpieczeniowej (na stronie 889)
- Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową (na stronie 889)

Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Ponadto, w zależności od posiadanego poziomu dostępu, użytkownik może nie być w stanie wykonywać wszystkich procedur przedstawionych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa" (na stronie 887)
- Pola ochrony ubezpieczeniowej (na stronie 889)

Pola ochrony ubezpieczeniowej

Strona "Ochrona ubezpieczeniowa - edycja" umożliwia dodanie rekordu ochrony ubezpieczeniowej lub zaktualizowanie szczegółów rekordu już istniejącego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu ochrony ubezpieczeniowej.

WSKAZÓWKA: Rekord ochrony ubezpieczeniowej można także edytować na stronach "Lista ochrony ubezpieczeniowej" i "Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil ochrony ubezpieczeniowej	
Nazwa ochrony ubezpieczeniowej	Unikatowa nazwa ochrony ubezpieczeniowej.
Polisa	Polisa powiązana z tą ochroną ubezpieczeniową.
Ochrona	Typ ochrony ubezpieczeniowej nabytej przez klienta w polisie w celu pokrycia ewentualnych zobowiązań. Przykłady ochrony ubezpieczeniowej: Zderzenie,

Pole	Opis
ubezpieczeniowa	Kompleksowa, Obrażenia ciała, Płatności medyczne.
Status ochrony ubezpieczeniowej	Status ochrony ubezpieczeniowej, na przykład: Oczekujące, Otwarte i Zamknięte.
Waluta	Waluta ochrony ubezpieczeniowej.
Przedmiot ubezpieczenia	Ubezpieczona własność powiązana z rekordem ochrony ubezpieczeniowej.
Limit indywidualny	Limit indywidualny w ramach danej ochrony ubezpieczeniowej. Na przykład maksymalna kwota ochrony ubezpieczeniowej w razie zderzenia może wynosić 100 000 PLN.
Łączny limit	Łączny limit wypłacanej kwoty. Na przykład, jeśli ubezpieczony uczestniczy w zderzeniu dwóch samochodów, łączny limit wypłacany w ramach ochrony ubezpieczeniowej przy zderzeniu się dwóch samochodów może być ograniczony do 300 000 PLN.
Produkt ochrony ubezpieczeniowej	Produkt ubezpieczeniowy powiązany z tą ochroną ubezpieczeniową.
Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej	
Udział własny	Kwota, którą klient musi zapłacić, zanim firma ubezpieczeniowa dokona wypłaty. (W terminologii anglojęzycznej są stosowane dwa określenia: *deductible* oraz *excess*).
Początek	Data początku obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej.
Koniec	Data końca ochrony ubezpieczeniowej.
Kwota ubezpieczenia	Kwota, na jaką dokonano ubezpieczenia.
Integracja ochrony	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tej ochrony ubezpieczeniowej. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących ochrony ubezpieczeniowej. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa" (na stronie 887)
- Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową (na stronie 889)

Szkody

Za pomocą stron szkód można zidentyfikować i wychwycić informacje o szkodzie, takie jak opis i kwota szkody. *Szkoda* to uszkodzenie dobra materialnego skutkujące obniżeniem jego wartości. Szkoda używana jest w roszczeniach ubezpieczeniowych do śledzenia uszkodzeń przedmiotu ubezpieczenia objętych polisą.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o szkodach, to karta "Szkoda" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Szkoda"

Strona startowa "Szkoda" stanowi punkt wyjścia do zarządzania szkodami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Szkoda". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu szkody

Rekord szkody można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane szkody". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola szkody (na stronie 893).

Praca z listami szkód

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla szkód.

Lista szkód	Filtry
Wszystkie szkody	Wszystkie szkody widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane szkody	Wszystkie szkody, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również

standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych szkód

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane szkody" pokazywane są rekordy szkód, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Szkoda"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Szkoda" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do strony startowej "Szkoda".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Szkoda"

1. Na stronie startowej "Szkoda" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Szkoda" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- Pola szkody (na stronie 893)
- Zarządzanie szkodami (na stronie 892)

Zarządzanie szkodami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Szkoda" (na stronie 891)
- Pola szkody (na stronie 893)

Pola szkody

Strona "Szkoda - edycja" umożliwia dodanie rekordu szkody lub zaktualizowanie szczegółów rekordu już istniejącego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu szkody.

WSKAZÓWKA: Rekordy szkód można także edytować na stronach "Lista szkód" i "Szczegóły szkody". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil szkody	
Roszczenie	Roszczenie powiązane z rekordem szkody.
Przedmiot ubezpieczenia	Przedmiot ubezpieczenia powiązany z rekordem szkody.
Nazwa szkody	Unikatowa nazwa szkody. Limit 50 znaków.
Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia	Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia, na przykład "Samochód BMW". Limit 16 350 znaków.
Opis szkody	Opis szkody, na przykład *Zniszczone prawe światło przednie*. Limit 16 350 znaków.
Waluta	Waluta dot. szkody.
Nr przedmiotu ubezpieczenia	Nr przedmiotu ubezpieczenia. Na przykład, jeśli polisa obejmuje trzy samochody, można je ponumerować 1 (Toyota Corolla), 2 (Mazda Miata) i 3 (Hyundai Pony).
Typ uszkodzonego przedmiotu	Typ uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia, taki jak motocykl, garaż,

Pole	Opis
ubezpieczenia	prywatny samochód osobowy, dom itd.
Szacowana kwota	Szacowana kwota szkody dla przedmiotu ubezpieczenia.
Integracja szkody	
ID systemu zewnętrznego	ID źródła zewnętrznego informacji dotyczących rekordu szkody. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących rekordu szkody. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Szkoda" (na stronie 891)
- Zarządzanie szkodami (na stronie 892)

Przedmioty ubezpieczenia

Strony "Przedmioty ubezpieczenia" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia kont przedmiotów ubezpieczenia. Rejestr przedmiotów ubezpieczenia umożliwia grupowanie kontaktów i wydobywanie informacji z kontaktów powiązanych z przedmiotem ubezpieczenia.

Przedmiot ubezpieczenia to środek materialny, do którego osoba kontaktowa lub właściciel firmy ma tytuł prawny. Właściciel kupuje polisę ubezpieczeniową, aby chronić swoją własność przed utratą na skutek kradzieży, pożaru lub innych niebezpieczeństw. To pojęcie (przedmiot ubezpieczenia) jest także używane w roszczeniu. Właściciel może określić, który przedmiot ubezpieczenia uległ zniszczeniu w wypadku. Rekord przedmiotu ubezpieczenia może być używany do śledzenia wszystkich typów przedmiotów ubezpieczenia, takich jak samochody, łodzie, biżuteria, domy itd.

Stron przedmiotów ubezpieczenia można używać do identyfikowania i profilowania przedmiotu ubezpieczenia, rejestrując informacje takie jak model, rok budowy, numer licencji itd. Tych stron można też używać do przeglądania innych powiązanych informacji. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami Ochrona ubezpieczeniowa (na stronie 887) oraz Szkody (na stronie 891).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przedmiotów ubezpieczenia, karta "Przedmioty ubezpieczenia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Przedmioty ubezpieczenia"

Strona startowa "Przedmioty ubezpieczenia" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami przedmiotów ubezpieczenia.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu przedmiotu ubezpieczenia

Rekord przedmiotu ubezpieczenia można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola przedmiotu ubezpieczenia (zob. "Pola przedmiotów ubezpieczenia" na stronie 896).

Praca z listami przedmiotów ubezpieczenia

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe, które są dostępne dla przedmiotów ubezpieczenia.

Lista przedmiotów ubezpieczenia	Filtry
Wszystkie przedmioty ubezpieczenia	Wszystkie przedmioty ubezpieczenia widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia	Wszystkie przedmioty ubezpieczenia zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia"

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia" są pokazywane przedmioty ubezpieczenia ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia"

1. Na stronie startowej "Przedmioty ubezpieczenia" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Przedmioty ubezpieczenia" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola przedmiotów ubezpieczenia

Strona "Przedmiot ubezpieczenia - edycja" umożliwia dodanie przedmiotu ubezpieczenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego przedmiotu ubezpieczenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla przedmiotu ubezpieczenia.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące przedmiotu ubezpieczenia można także edytować na stronach "Lista przedmiotów ubezpieczenia" i "Szczegóły przedmiotu ubezpieczenia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil przedmiotu ubezpieczenia	
Polisa	Polisa powiązana z przedmiotem ubezpieczenia.
Liczba porządkowa	Kolejny numer przedmiotu ubezpieczenia. Na przykład, jeśli polisa obejmuje trzy samochody, można je ponumerować 1 (Toyota Corolla), 2 (Mazda Miata) i (Hyundai Pony).
Typ	Typ przedmiotu ubezpieczenia, taki jak motocykl, garaż, prywatny samochód osobowy, dom itd.
Opis	Szczegółowy opis przedmiotu ubezpieczenia. Limit 16 350 znaków.
Kwota	Kwota ubezpieczenia.
Waluta	Waluta dot. przedmiotu ubezpieczenia.
Integracja przedmiotu ubezpieczenia	
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tego przedmiotu ubezpieczenia. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących przedmiotu ubezpieczenia, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji systemu zewnętrznego. Limit 50 znaków.

Uczestniczące podmioty

Strony "Uczestniczący podmiot" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia uczestniczących podmiotów wszelkiego typu. Podmiot uczestniczący śledzi relacje między kontaktami i roszczeniami.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat uczestniczących podmiotów, karta "Uczestniczące podmioty" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Uczestniczący podmiot to osoba kontaktowa związana z roszczeniem ubezpieczeniowym. Każda osoba kontaktowa może mieć rolę w roszczeniu. Przy użyciu karty "Uczestniczące podmioty" można śledzić powiązania między osobami kontaktowymi i roszczeniami. Przykłady ról osób kontaktowych w roszczeniu to: występujący z roszczeniami, ubezpieczony kierowca czy prawnik. Za pomocą stron uczestniczących podmiotów można identyfikować i profilować uczestniczące podmioty.

Praca ze stroną startową "Uczestniczący podmiot"

Strona startowa "Uczestniczący podmiot" stanowi punkt wyjścia do zarządzania uczestniczącymi podmiotami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Uczestniczący podmiot". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu uczestniczącego podmiotu

Rekord uczestniczącego podmiotu można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola uczestniczącego podmiotu (na stronie 899).

Praca z listami uczestniczących podmiotów

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe.

Lista uczestniczących podmiotów	Filtry
Wszystkie uczestniczące podmioty	Wszystkie uczestniczące podmioty widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty	Wszystkie uczestniczące podmioty zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych uczestniczących podmiotów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty" są pokazywane uczestniczące podmioty ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Uczestniczący podmiot".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot"

1. Na stronie startowej "Uczestniczący podmiot" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Uczestniczący podmiot" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola uczestniczącego podmiotu

Strona "Uczestniczący podmiot - edycja" umożliwia dodanie uczestniczącego podmiotu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego uczestniczącego podmiotu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla uczestniczącego podmiotu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące uczestniczącego podmiotu można także edytować na stronach "Lista uczestniczących podmiotów" i "Szczegóły uczestniczącego podmiotu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól uczestniczącego podmiotu.

Pole	Opis
Profil uczestniczącego podmiotu	
Roszczenie	Roszczenie powiązane z tym uczestniczącym podmiotem.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa dla roszczenia.
Nazwa uczestniczącego podmiotu	Unikatowa nazwa uczestniczącego podmiotu.
Rola	Rola osoby kontaktowej w roszczeniu. Na przykład: osoba wnosząca pozew przeciwegzekucyjny, występujący z roszczeniami, świadek, prawnik, ubezpieczony współmałżonek.
Waluta	Waluta dot. uczestniczącego podmiotu.
Rola w wypadku	Rola uczestniczącego podmiotu w wypadku. Przykłady: kierowca, pasażer, pieszy.
Lokalizacja	Lokalizacja osoby występującej z roszczeniami (w chwili wypadku). Przykłady: w pojeździe ze zdarzenia, w pojeździe spoza zdarzenia, pieszy.
Szczegóły uczestniczącego podmiotu	
Podsumowanie obrażeń	Podsumowanie obrażeń uczestniczącego podmiotu. W tym polu obowiązuje limit do 250 znaków.
Opis obrażeń	Szczegółowy opis obrażeń uczestniczącego podmiotu. Limit 16 350 znaków.
Integracja uczestniczącego podmiotu	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących uczestniczącego podmiotu. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących uczestniczącego podmiotu, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących uczestniczącego podmiotu.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego uczestniczącego podmiotu (ze źródła zewnętrznego).

Polisy

Strony "Polisy" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia polis ubezpieczeniowych wszelkiego typu. Polisy są na ogół polisami kontaktów lub firm zarządzanymi przez firmę ubezpieczeniową, ale mogą też służyć do śledzenia wszystkich polis kontaktu lub firmy, w tym innych firm ubezpieczeniowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat polis, karta "Polisy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Polisa to pisemna umowa między ubezpieczycielem i posiadaczem polisy, w której ubezpieczyciel zobowiązuje się do wypłaty kwoty ubezpieczenia w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, a właściciel polisy zobowiązuje się do płacenia składek. Polisy stanowią strukturę umożliwiającą ubezpieczycielowi zarządzanie zarówno relacjami z osobami kontaktowymi, jak i firmami.

Typ rekordu polisy umożliwia ubezpieczycielowi przejście od relacji w kontekście polisy do relacji w kontekście klientów i gospodarstw domowych dzięki dostępowi do informacji wysokiego poziomu o polisie. Informacje o polisie (na przykład typ, status i data obowiązywania w aplikacji Oracle CRM On Demand) uwzględniają uczestnictwa relacji w kontekście klient-gospodarstwo domowe, takie jak działania, roszczenia i kalendarz. Typu rekordu polisy można używać do śledzenia wszystkich typów polis, takich jak polisy komunikacyjne, dotyczące nieruchomości, polisy w zakresie ogólnej odpowiedzialności cywilnej i inne. Polisa może mieć polisy nadrzędne, ponieważ są obsługiwane wszystkie rodzaje struktur i hierarchii polis. Hierarchie te pomagają w łączeniu polis w grupy, dając elastyczność, która umożliwia tworzenie dowolnej wymaganej struktury polis.

Profil i informacje pokrewne dotyczące polis

Za pomocą stron "Polisy" można identyfikować i profilować wszelkie szczegółowe informacje na temat polisy. Stron "Polisy" można też używać do przeglądania polis podrzędnych i innych pokrewnych informacji.

- Posiadacze polis (na stronie 905)
- Roszczenia (na stronie 880)
- Przedmioty ubezpieczenia (na stronie 894)
- Ochrona ubezpieczeniowa (na stronie 887)
- **Działania.** Działanie może być związane z polisą. Na stronie startowej "Polisa" można wyświetlać działania związane z polisą. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Praca ze stroną startową "Polisa" (na stronie 901).
- **Zlecenia obsługi.** Zlecenie obsługi może być związane z polisą. Na stronie startowej "Polisa" można wyświetlać zlecenia obsługi związane z polisą. Więcej informacji o tworzeniu zleceń obsługi jest dostępnych pod hasłem Zlecenia obsługi (zob. "Zlecenia SR" na stronie 473).

Praca ze stroną startową "Polisa"

Strona startowa "Polisa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania polisami

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Polisa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie polisy

Polisę można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowana polisa". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola polisy (na stronie 903).

Praca z listami polis

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące polis.

Lista polis	Filtry
Wszystkie polisy	Wszystkie polisy widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane polisy	Wszystkie polisy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Moje polisy	Polisy zawierające nazwę użytkownika w polu "Właściciel".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych polis

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane polisy" są wyświetlane polisy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Polisa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony "Polisa" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej użytkownika.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Polisa".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Polisa"

1 Na stronie startowej "Polisa" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

2 Na stronie "Układ strony startowej Polisa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.

3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie polisami

Zarządzać polisami można za pośrednictwem czynności Śledzenie polis nadrzędnych (na stronie 903).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z załącznikami (na stronie 175)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Śledzenie polis nadrzędnych

Aby było możliwe śledzenie polisy nadrzędnej dla danej polisy, należy dodać polisę nadrzędną do pola "Polisa nadrzędna" polisy podrzędnej.

Jak śledzić polisę nadrzędną

1 Wybrać polisę

Informacje dotyczące wybierania polis są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły polis" kliknąć na łączu "Edytuj".

3 Na stronie "Edycja polisy" wybrać pole "Polisa nadrzędna" i wybrać polisę.

Pola polisy

Strona "Polisa - edycja" umożliwia dodanie polisy lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej polisy. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla polisy.

Rekord polisy można także edytować na stronach "Lista polis" i "Szczegóły polisy". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

WSKAZÓWKA: Można określić hierarchię polis, w której polisa podlega innej polisie, poprzez zaznaczenie polisy nadrzędnej w rekordzie polisy. Informacje dotyczące śledzenia polis są dostępne pod hasłem Śledzenie polis nadrzędnych (na stronie 903).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól polisy.

Pole	Opis
Profil polisy	
Nr polisy	Numer polisy zazwyczaj generowany przez system obsługi polis.
Typ polisy	Typ polisy, na przykład: komunikacyjna, majątkowa, od odpowiedzialności cywilnej, odszkodowania dla pracowników, na życie itd.
Status	Status polisy, na przykład: nowa działalność, obowiązujące, oczekujące, zakończone, odnowienie, oferta.
Status podrzędny	Status podrzędny polisy, na przykład: nieprzesłane, sprawdzanie przez brokera, anulowane lub wygasłe.
Waluta	Waluta polisy.
Data obowiązywania	Data początku obowiązywania polisy.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia polisy.
Data anulowania	Data anulowania polisy.
Województwo stawki	Stawka, która może być zastosowana do polisy w zależności od województwa.
Plan stawek	Plan stawek dla tej polisy. Każda firma ubezpieczeniowa może stosować różne poziomy stawek dla polisy. Przykładowe wartości: 01, 02, 03 itd.
Właściciel	Właściciel rekordu polisy. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na

Pole	Opis
	stronie 53).
Integracja polisy	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących polisy. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących polisy. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).
Agent polisy	
Główna agencja	Główna agencja inicjująca tę polisę.
Główny agent	Główny agent zajmujący się tą polisą.
Źródło rekomendacji	Źródło rekomendacji, na przykład: Internet, poczta bezpośrednia, reklama w czasopiśmie, rekomendacja klienta.
Kod producenta	Kod producenta, który doprowadził tę polisę do ubezpieczyciela.
Kwota polisy	Kwota zawarta w polisie ubezpieczeniowej, wypłacana w razie śmierci lub w terminie płatności.
Łączna składka	Łączna składka dla tej polisy.
Status fakturowania	Status fakturowania polisy, na przykład: zafakturowane, przedawnione, zapłacone.
Termin faktury	Termin płatności faktury polisy.
Okres	Okres polisy, na przykład: 1 rok, 2 lata itd.
Sposób płatności polisy	Sposób, w jaki klient opłaca polisę, na przykład: środki pieniężne, obciążenie, czek czy elektroniczny transfer funduszy.

Posiadacze polis

Strony "Posiadacze polis" umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie posiadaczy polis wszelkiego typu. *Posiadacz polisy* to na ogół kontakt będący właścicielem polisy zarządzanej przez firmę ubezpieczeniową.

Rekord posiadacza polisy służy do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi i polisami. Uwzględnia wszystkie typy ról, jakie osoba kontaktowa może odgrywać w odniesieniu do polisy. Przykłady ról to: osoba ubezpieczona, główny kierowca, beneficjent itd. W razie potrzeby użytkownik może tworzyć własne role. Informacje o konfigurowaniu pól i wartościach pól są dostępne pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat posiadaczy polis, karta "Posiadacz polisy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"

Strona startowa "Posiadacz polisy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania posiadaczami polis.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Posiadacz polisy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie posiadacza polisy

Posiadacza polisy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola posiadacza polisy (na stronie 908).

Praca z listami posiadaczy polis

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla posiadaczy polis.

"Lista posiadaczy polis"	Filtry
Wszyscy posiadacze polis	Wszyscy posiadacze polis widoczni dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis	Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis posortowani według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych posiadaczy polis

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis" są pokazywani posiadacze polis zmodyfikowani ostatnio przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Posiadacz polisy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Posiadacz polisy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Posiadacz polisy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacz polisy"

1. Na stronie startowej "Posiadacz polisy" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Posiadacz polisy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Zarządzanie posiadaczami polis (na stronie 907)
- Pola posiadacza polisy (na stronie 908)

Zarządzanie posiadaczami polis

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy" (na stronie 906)
- Pola posiadacza polisy (na stronie 908)

Pola posiadacza polisy

Strona "Posiadacz polisy - edycja" umożliwia dodanie posiadacza polisy lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego posiadacza polisy. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych dla posiadacza polisy.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące posiadacza polisy można także edytować na stronach "Lista posiadaczy polis" i "Szczegóły posiadacza polisy". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil posiadacza polisy	
Polisa	Polisa ubezpieczeniowa powiązana z tym posiadaczem polisy.
Posiadacz polisy - osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa w sprawach polisy.
Posiadacz polisy - nazwisko	Unikatowa nazwa posiadacza polisy.
Rola	Rola osoby kontaktowej dla tej polisy. Na przykład: ubezpieczony, główny kierowca lub beneficjent.
Waluta	Waluta dot. posiadacza polisy.
Typ osoby ubezpieczonej	Typ osoby ubezpieczonej odnoszący się do każdej osoby kontaktowej dla polisy, na przykład: główny, drugorzędny.
Procent	Procent polisy, którego właścicielem jest posiadacz polisy. Na przykład, w przypadku polisy na życie, klienci mogą otrzymywać kwoty z polisy oparte na tej wielkości procentowej.
Integracja posiadacza polisy	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza polisy. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.

Pole	Opis
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza polisy. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego posiadacza polisy (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy" (na stronie 906)

Profil brokera

Na karcie "Profil brokera" zawarte są informacje o brokerze ubezpieczeniowym, który sprzedaje lub oferuje usługi dotyczące produktów ubezpieczeniowych. Co roku osoba zarządzająca kontaktami z partnerami zazwyczaj spotyka się z każdym brokerem i tworzy nowy profil brokera na dany rok. W profilu brokera znajdują się informacje demograficzne o brokerze na określony rok.

Strony "Profil brokera" w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwalają pobierać informacje demograficzne o partnerze, takie jak nazwa brokera, adres, numery telefonów, numer faksu, adres witryny, przychód, opis podmiotu itd. Profil brokera jest obiektem podrzędnym względem obiektu partnera. Więcej informacji o partnerach jest dostępnych pod hasłem Partnerzy (na stronie 536).

Praca ze stroną startową "Profile brokerów"

Strona startowa "Profile brokerów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania profilami brokerów.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Profile brokerów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie profilu brokera

Profil brokera można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane profile brokerów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola profili brokerów (zob. "Pola profilu brokera" na stronie 911).

Praca z listami profili brokerów

W sekcji "Listy profili brokerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące profili brokerów.

Lista profili brokerów	Opis
Wszystkie profile brokerów	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Profile brokerów nie są filtrowane.
Ostatnio zmodyfikowane profile brokerów	Filtrowane są wszystkie profile brokerów, posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie profile brokerów krajowych	Filtrowane są wszystkie profile brokerów, których kanał podrzędny jest ustawiony na wartość "Krajowy".
Moje profile brokerów	Filtrowane są profile brokerów według nazwy użytkownika w polu "Właściciel".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Te listy są dostępne tylko do wyświetlania, dlatego nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów" wyświetlane są profile brokerów należące do użytkownika, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Profile brokerów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Profile brokerów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy profili brokerów
- Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów
- Moje profile brokerów
- Wszystkie profile brokerów krajowych.

Jak dodać sekcje do strony startowej "Profile brokerów"?

1. Na stronie startowej "Profile brokerów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Profile brokerów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie profilami brokerów

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem Praca z rekordami (na stronie 52).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola profilu brokera

Strona "Profile brokerów — edycja" umożliwia dodanie profilu brokera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego profilu brokera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku profilu brokera.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, na przykład mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Informacje demograficzne	
Profil brokera - nazwa	Nazwa profilu brokera. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Partner	Nazwa brokera, do którego odnosi się dany profil.
Kanał podrzędny	Opis ochrony ubezpieczeniowej brokera. Dostępne są następujące opcje: Globalni, Lokalni, Krajowi, Regionalni i Hurtownicy.
Segmentacja	Opis zakresu działalności brokera. Dostępne są następujące opcje: Komercyjna, Rozwój, Sprzedaż detaliczna.
Profil brokera - rok	Rok, w którym profil brokera jest ważny.
Numer telefonu	Numer telefonu brokera.
Numer faksu	Numer faksu brokera.
Serwis internetowy	Adres URL brokera.
Kraj	Kraj, w którym znajduje się broker.
Adres (1)	Adres brokera.
Adres (2)	Adres brokera.
Miasto	Miejscowość, w której znajduje się broker.
Gmina	Stan (w przypadku Stanów Zjednoczonych) lub prowincja (w przypadku Kanady) w adresie brokera (na przykład: *CA* w przypadku Kalifornii lub *ON* w przypadku Ontario).
Kod pocztowy	Kod pocztowy brokera.
Różne	
Przegląd firmy	Przegląd informacji o brokerze.
Historyczny i przyszły wzrost firmy	Opis dotychczasowego i przyszłego rozwoju brokera.
Struktura terytorialna/regionalna	Opis terytorium i struktury regionalnej brokera.

12 Motoryzacja

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów z informacjami motoryzacyjnymi:

- **Pojazdy**. Strony te służą do śledzenia historii sprzedaży i historii serwisowej pojazdów.
- **Dealerzy.** Strony te służą do zarządzania informacjami o dealerach.

Uwaga: Te typy rekordów są dostępne wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Dealerzy

Strony startowe dealerów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów dealerów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o dealerach, karta "Dealer" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Dealer"

Strona startowa "Dealer" to punkt początkowy zarządzania rekordami dealerów.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Dealer". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie dealera

Dealera można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moi ostatnio wyświetlani dealerzy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola dealera (na stronie 918).

Praca z listami dealerów

W sekcji "Listy dealerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla dealerów.

Lista dealerów	Filtry
Wszyscy dealerzy	Wszyscy dealerzy widoczni dla bieżącego użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Moi dealerzy	Dealerzy mający w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika.
Ostatnio zmodyfikowani dealerzy	Wszyscy dealerzy mający w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowani według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych dealerów

W sekcji "Moi ostatnio wyświetlani dealerzy" są pokazywani dealerzy ostatnio wyświetlani przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie możliwości związanych z dealerem

W sekcji "Możliwości związane z dealerem" są wyświetlane czołowe możliwości przypisane do bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę możliwości związanych z dealerem, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Dealer"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", wówczas do swojej strony startowej "Dealer" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzeni dealerzy
- Ostatnio zmodyfikowani dealerzy
- Moi ostatnio utworzeni dealerzy
- Moi ostatnio zmodyfikowani dealerzy
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Dealer" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Dealer"

1. Na stronie startowej "Dealer" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Dealer" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- Pola dealera (na stronie 918)
- Zarządzanie dealerami (na stronie 917)

Zarządzanie dealerami

Zarządzać dealerami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Załączanie plików i adresów URL do rekordów (zob. "Dołączanie plików i adresów URL do rekordów" na stronie 178)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Zarządzanie kalendarzami i działaniami (na stronie 219)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- Dealerzy (na stronie 915)

- Pola dealera (na stronie 918)
- Praca ze stroną startową "Dealer" (na stronie 915)
- Raporty (na stronie 1011)

Pola dealera

Strona "Dealer - edycja" umożliwia dodanie dealera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego dealera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla dealera.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Dealer - informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa dealera samochodowego. Limit 100 znaków.
Numer telefonu	Numer telefonu dealera.
Typ dealera	Typ dealera, na przykład dealer ciężarówek. Limit 20 znaków.
Serwis internetowy	Serwis internetowy dealera. Limit 50 znaków.
E-mail	Kontaktowy adres e-mail dealera. Limit 50 znaków.
UWAGA: Poniższe pola adresów płatnika i odbiorcy nie są domyślnie dostępne. Administrator firmy musi je skonfigurować na stronie szczegółów dealera jako część sekcji dodatkowej. Więcej informacji o konfigurowaniu stron szczegółów znajduje się pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.	
Adres płatnika (1), (2), (3)	Adres płatnika odnoszący się do dealera. **UWAGA:** Jeśli współużytkowane adresy są skonfigurowane dla firmy użytkownika, adres płatnika jest tylko do odczytu, a pola adresów ulegają zmianom w taki sposób, aby spełniały wymagania dotyczące współużytkowanych adresów. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.
Miejscowość płatnika	Brak.
Kraj płatnika	Kraj określony w adresie płatnika dot. dealera. Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawna wartość dla Stanów Zjednoczonych to *USA*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.

Pole	Opis
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Gmina płatnika	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów lub ich odpowiedniki odnoszące się do amerykańskiego stanu: Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Województwo płatnika	Domyślne wartości to standardowe dwuliterowe skróty nazw wszystkich stanów USA, pisanych wielkimi literami. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy płatnika	Brak.
Adres odbiorcy (1), (2), (3)	Adres odbiorcy odnoszący się do dealera. Informacje, jak odwzorowywać pola adresów na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje. **UWAGA:** Jeśli współużytkowane adresy są skonfigurowane dla firmy użytkownika, adres odbiorcy jest tylko do odczytu, a pola adresów ulegają zmianom w taki sposób, aby spełniały wymagania dotyczące współużytkowanych adresów. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.
Miejscowość odbiorcy	Brak.
Kraj odbiorcy	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawna wartość dla Stanów Zjednoczonych to *USA*. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Skrzynka pocztowa/kod sortowania odbiorcy	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Gmina odbiorcy	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów lub ich odpowiedniki odnoszące się do amerykańskiego stanu: Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.

Pole	Opis
Województwo odbiorcy	Domyślne wartości to standardowe dwuliterowe skróty nazw wszystkich stanów USA, pisanych wielkimi literami. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy odbiorcy	Brak.
Informacje dodatkowe	
Status	Status dealera, np. "Aktywne".
Dealer nadrzędny	Dealer nadrzędny dla dealera z bieżącego rekordu.
Waluta	Obowiązująca waluta.
Ranking	Ranking dealera w stosunku do innych dealerów, zazwyczaj ze względu na sprzedaż lub serwis. Limit 22 znaków.
Właściciel	Właściciel rekordu dealera. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
URL	Adres URL (Universal Resource Locator) dealera. Limit 100 znaków.
Siedziba nadrzędna	Nadrzędna siedziba lub nadrzędny serwis internetowy dealera. Limit 50 znaków.
Etap	Etap procesu występowania z wnioskiem do dealera i zawierania umowy. Wartości domyślne to: Aktywne, Oczekiwanie wniosku, Kandydat i Oczekiwanie umowy.

Pola niestandardowe

UWAGA: Pola niestandardowe zazwyczaj są tworzone przez administratorów firmy, których rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Każde niestandardowe pole, które zostało utworzone w rekordzie podmiotu, pojawia się jako to samo niestandardowe pole w rekordzie dealera, ponieważ dziedziczy on niestandardowe pola z rekordu podmiotu.

Natomiast niestandardowe pola utworzone w rekordzie dealera nie pojawiają się automatycznie w rekordzie podmiotu.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma być widoczne w widoku podmiotu i w widoku dealera, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie podmiotu i uczynienie tego pola widocznym w widoku zarówno podmiotu, jak i dealera.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma nie być widoczne w widoku podmiotu i w widoku dealera, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie podmiotu i uczynienie tego pola widocznym tylko w widoku podmiotu.

Więcej informacji dotyczących pól niestandardowych można znaleźć pod hasłem Pola niestandardowe — informacje podstawowe.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- Dealerzy (na stronie 915)
- Praca ze stroną startową "Dealer" (na stronie 915)
- Zarządzanie dealerami (na stronie 917)

Pojazdy

Strona "Pojazdy" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie pojazdów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o śledzeniu pojazdów, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Pojazd"

Strona startowa "Pojazd" stanowi punkt wyjścia do zarządzania pojazdami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Pojazd". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie pojazdu

Pojazd można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio wyświetlane pojazdy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie rekordów (na stronie 58) i Pola pojazdu (na stronie 930).

Praca z listami pojazdów

W sekcji "Listy pojazdów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne. Użytkownik i jego kierownicy mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla pojazdów.

Lista pojazdów	Filtry
Wszystkie pojazdy	Wszystkie pojazdy, posortowane według numeru identyfikacyjnego pojazdu
Wszystkie ostatnio zmodyfikowane pojazdy	Wszystkie pojazdy, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 141).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych pojazdów

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane pojazdy" są pokazywane pojazdy ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Wyświetlanie zleceń obsługi dotyczących pojazdów

W sekcji "Zlecenia obsługi dotyczące pojazdów" są wyświetlane następujące informacje:

- **Numer zlecenia.** Zlecenia obsługi przydzielone użytkownikowi. Aby przejrzeć to zlecenie, należy nacisnąć przycisk "Numer zlecenia SR".
- **Temat.** Tytuł zlecenia obsługi.
- **Środek trwały.** Środek trwały odpowiadający zleceniu obsługi.
- **Pokaż pełną listę.** Rozwija listę zleceń obsługi powiązanych z pojazdem.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Pojazd"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Pojazd" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone pojazdy
- Ostatnio zmodyfikowane pojazdy
- Moje ostatnio utworzone pojazdy

- Moje ostatnio zmodyfikowane pojazdy
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Pojazd" użytkownika)

Aby dodać sekcje do strony startowej "Pojazd", należy wykonać następującą czynność.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Pojazd"

1. Na stronie startowej "Pojazd" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
2. Na stronie "Układ strony startowej Pojazd" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
3. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- Pola pojazdu (na stronie 930)
- Zarządzanie pojazdami (na stronie 923)

Zarządzanie pojazdami

W poniższych tematach opisano opcjonalną konfigurację, którą administrator firmy może zastosować w odniesieniu do zarządzania pojazdami w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Włączanie typu produktu pojazdu (na stronie 925)
- Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi (na stronie 924)

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, proszę kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie:

- Aktualizowanie właściciela pojazdu (na stronie 927)
- Śledzenie zleceń obsługi pojazdów (na stronie 926)
- Śledzenie historii sprzedaży pojazdów (na stronie 928)
- Śledzenie historii serwisowania pojazdów (na stronie 928)
- Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów (na stronie 929)

UWAGA Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 58)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 123)

- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 125)
- Praca z listami (na stronie 134)
- Praca z rekordami (na stronie 52)
- Dodawanie uwag (na stronie 170)
- Przekazywanie prawa własności rekordów (na stronie 159)
- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322) (obejmuje wiązanie pojazdów z podmiotami)
- Dołączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 178)
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach (na stronie 193)
- Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 190)
- Śledzenie środków trwałych (na stronie 322) (obejmuje wiązanie pojazdów z podmiotami)
- Zmienianie nazw typów rekordów

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

WSKAZÓWKA: W standardowej aplikacji pojazdy są włączane do listy kont portfela w Oracle CRM On Demand. Jeśli jednak administrator zaznaczy pole wyboru "Wykluczaj rekordy pojazdów/środków trwałych z kont portfela" w profilu firmy, wtedy pojazdy nie są włączane do list kont portfela.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- Pojazdy (na stronie 921)
- Pola pojazdu (na stronie 930)
- Praca ze stroną startową "Pojazd" (na stronie 921)
- Raporty (na stronie 1011)

Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi

W domyślnym układzie zleceń obsługi nie jest wyświetlane powiązanie z pojazdem. Administrator firmy może jednak skonfigurować niestandardowy układ strony zlecenia obsługi, postępując zgodnie z poniższą procedurą.

Jak wyświetlić powiązanie z pojazdem w rekordzie zlecenia obsługi

1. Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Administracja", kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji", kliknąć łącze "Zlecenia obsługi" oraz kliknąć łącze "Zlecenie obsługi - układ strony".
2. Na liście "Układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Kliknąć na łączu "Edytuj" dotyczącego istniejącego układu, aby go zmodyfikować.
   - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
   - Kliknąć na łączu "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.

   Zostanie wyświetlony kreator układu strony.

   UWAGA: Liczba kroków kreatora układu strony może być różna zależnie od tego, które łącze "Układ strony" zostało użyte.
3. W kroku 1 "Nazwa układu" wpisać nazwę układu i opis (opcjonalnie).
4. W kroku 2 "Konfiguracja pól" wybrać wymaganą charakterystykę pola.
5. W kroku 3 "Układ pól" upewnić się, że pole "Pojazd" jest dostępne w układzie strony zlecenia obsługi.
6. Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

   Należy przypisać nowy niestandardowy układ do roli użytkownika, korzystając z kreatora zarządzania rolami.
7. Nacisnąć przycisk "Administracja", przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie przycisk "Zarządzanie rolami".
8. Znaleźć rolę, do której ma być przypisany niestandardowy układ strony zlecenia obsługi, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".
9. W kroku 6 kreatora zmienić nazwę układu strony na niestandardowy układ strony zlecenia obsługi dotyczący rekordu zlecenia obsługi.
10. Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

UWAGA: Poprzez włączenie powiązania z pojazdem można również zaktualizować układ strony wyszukiwania pojazdów w celu zmiany wyboru powiązań widocznego dla danego użytkownika. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie układami wyszukiwania.

Włączanie typu produktu pojazdu

Zazwyczaj w celu dodania produktów administrator firmy korzysta z funkcji "Zarządzanie zawartością" narzędzia administracyjnego. W przypadku pojazdów administrator może aktualizować rekord produktu, w którego polu "Typ produktu" znajduje się wartość "Pojazd". Należy pamiętać, że w domyślnym układzie produktów pole "Typ produktu" nie jest wyświetlane w rekordach pojazdów. W celu wyświetlania typu

produktu w rekordzie pojazdu administrator firmy może utworzyć niestandardowy układ strony produktu, wykonując poniższą procedurę.

Jak wyświetlić typ produktu w rekordzie pojazdu

1. Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Administracja", kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji", kliknąć łącze "Produkt", kliknąć łącze "Produkt - układ strony" i skopiować układ "Produkt - standardowy układ strony" do nowego układu.
2. Przejść przez kreator układu strony dotyczącego produktu:
   a. W kroku 1 podać nazwę układu.
   b. W kroku 2 zaznaczyć pole "Wymagane" odnoszące się do pola "Typ produktu".
   c. W kroku 3 upewnić się, że w sekcji "Produkt - informacje kluczowe" po prawej stronie znajduje się pole "Typ produktu".
   d. Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.
3. Przypisać nowy niestandardowy układ do wymaganej roli użytkownika, korzystając z kreatora zarządzania rolami.
   a. Nacisnąć przycisk "Administracja", przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie przycisk "Zarządzanie rolami".
   b. Znaleźć rolę, która ma zostać przypisana do niestandardowego układu strony produktu, i kliknąć łącze "Edytuj".
   c. W kroku 6 kreatora zmienić nazwę układu strony na niestandardowy układ strony produktu rekordu produktu.
   d. Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

   Użytkownik, którego rola została zmodyfikowana, może utworzyć rekord produktu z polem "Typ produktu", korzystając z funkcji "Zarządzanie zawartością". Więcej informacji dotyczących dodawania produktów jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy.

Śledzenie zleceń obsługi pojazdów

Aby przejrzeć, zaktualizować lub utworzyć zlecenie obsługi pojazdu, należy zaktualizować rekord pojazdu lub utworzyć zlecenie obsługi dotyczące powiązanego pojazdu.

Jak śledzić zlecenie obsługi pojazdu

1. Wybrać pojazd, którego ma dotyczyć śledzenie.

Więcej informacji dotyczących wybierania pojazdów można znaleźć pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść na koniec strony i nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu zlecenia obsługi.

UWAGA: Wybór dealera podczas tworzenia zlecenia obsługi umożliwia ograniczenie zakresu wyszukiwania z wszystkich osób kontaktowych tylko do tych, które są powiązane z danym dealerem. Możliwa jest zmiana filtra w celu przeprowadzenia potrzebnego zapytania.

3 Na stronie edycji zlecenia obsługi wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii serwisowania.

Pole	Komentarz
Numer zlecenia	Ten numer jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Temat	Tytuł lub krótki opis tego działania.
Priorytet	Priorytet zlecenia obsługi: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni.
Status	Status zlecenia obsługi: "Otwarte", "Oczekujące", "Zamknięte".
Godzina otwarcia	Wskazuje czas otwarcia zlecenia obsługi. Numer ten jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zleceniem obsługi.
Dealer	Dealer powiązany z tym zleceniem obsługi.
Właściciel	Właściciel tego zlecenia obsługi.

UWAGA: Wybór dealera podczas tworzenia zlecenia obsługi powoduje ograniczenie filtrowania wszystkich osób kontaktowych tylko do tych, które są domyślnie powiązane z danym dealerem. Ten filtr można ustawić tak, aby wykonywał zapytania obejmujące wszystkie osoby kontaktowe.

Aktualizowanie właściciela pojazdu

Po sprzedaży pojazdu należy zaktualizować rekord pojazdu, aby było możliwe śledzenie właściciela pojazdu.

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" kliknąć na łączu "Edycja" na pasku tytułu.

Informacje dotyczące pól na stronie "Szczegóły pojazdu" są dostępne pod hasłem Pola pojazdu (na stronie 930).

3 Na stronie edycji pojazdu aktualizować pole "Właściciel" w rekordzie "Pojazd".

4 Zapisać rekord:

- Kliknąć na łączu "Zapisz", aby zapisać rekord, a następnie otworzyć stronę "Szczegóły pojazdu" (na której można powiązać informacje z tym rekordem).
- Kliknąć na łączu "Zapisz" i "Nowy pojazd", aby zapisać rekord, a następnie otworzyć stronę edycji (na której można utworzyć rekord innego pojazdu).

Śledzenie historii sprzedaży pojazdów

Aby przeglądać, aktualizować lub utworzyć historię sprzedaży pojazdu, należy aktualizować rekord pojazdu.

Jak śledzić historię sprzedaży pojazdu

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść do sekcji "Historia sprzedaży", a następnie kliknąć na łączu "Dodaj" na pasku tytułu.

UWAGA: Jeśli sekcja "Historia sprzedaży" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Historia sprzedaży" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

3 Na stronie "Edycja historii sprzedaży" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii sprzedaży.

Pole	Komentarz
Numer sprzedaży	Numer generowany przez system.
Kod waluty	Domyślne ustawienie waluty użytkownika.
Imię właściciela	Po wybraniu nazwiska to pole zostanie wypełnione automatycznie.
Nazwisko właściciela	Właściciel pojazdu.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie historii serwisowania pojazdów

Aby przeglądać, aktualizować lub utworzyć historię serwisowania pojazdu, należy zaktualizować rekord pojazdu. Historia serwisowania może obejmować zlecenia obsługi i inne usługi powiązane z pojazdem.

Jak śledzić historię serwisowania pojazdu

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść na koniec strony i nacisnąć przycisk "Dodaj" na pasku tytułu "Historia serwisowania".

UWAGA: Jeśli sekcja "Historia serwisowania" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Historia serwisowania" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

3 Na stronie "Edycja historii serwisowania" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii serwisowania.

Pole	Komentarz
Numer historii serwisowania	Numer historii serwisowania mający limit 30 znaków. Numer ten jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Numer zlecenia obsługi	Rekord zlecenia obsługi powiązany z daną historią serwisowania. Limit to 64 znaki.
Nazwisko właściciela	Właściciel pojazdu. Limit 50 znaków.
Data serwisowania	Domyślnie jest to data bieżąca.
Kod waluty	Domyślne ustawienie waluty użytkownika. Limit 20 znaków.
Nazwa usługi	Nazwa lub numer powiązany z rekordem historii serwisowania. Limit 100 znaków.
Marka	Nazwa producenta lub marki pojazdu. Tylko do odczytu.
Imię właściciela	Po wybraniu nazwiska to pole zostanie wypełnione automatycznie. Limit 50 znaków.
Podmiot serwisujący	Dealer lub inny dostawca usług serwisujący pojazd. Limit 100 znaków.
Opis	Limit tego pola to 16 350 znaków.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów

Informacje finansowe dotyczące pojazdów można śledzić.

Jak śledzić informacje finansowe dotyczące pojazdu

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77).

2 Przejść na koniec strony "Szczegóły pojazdu", a następnie kliknąć na łączu "Dodaj" na pasku tytułu "Informacje finansowe".

UWAGA: Jeśli sekcja "Informacje finansowe" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Informacje finansowe" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

3 Wprowadzić odpowiednie informacje na stronie "Edycja informacji finansowych".

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje finansowe.

Pole	Komentarz
Nr szczegółu finansowego	Numer generowany przez system. Limit 15 znaków.
Dostawca finansów	Limit 30 znaków.

Pola pojazdu

Strona "Pojazd - edycja" umożliwia dodanie pojazdu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego pojazdu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla pojazdu.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Pojazd - informacje kluczowe	
Nr identyfikacyjny pojazdu	Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN). Limit 100 znaków.
Marka	Producent lub marka samochodu. Wśród wartości domyślnych są Metro Motors, Toyota i Nieznane.
Model	Model pojazdu. Wartości domyślne to: 4Runner i Tacoma.
Rok	Rok produkcji pojazdu. Jest to lista wyboru wartości numerycznych, w której znaki nieliczbowe nie są dozwolone.
Nazwa produktu	Nazwa produktu.

Pole	Opis
	Zazwyczaj w celu dodania produktów administrator korzysta z funkcji "Zarządzanie zawartością". W przypadku pojazdów administrator firmy może aktualizować rekord produktu, w którym w polu "Typ produktu" występuje wartość "Pojazd". Należy pamiętać, że pole "Typ produktu" nie jest eksponowane w domyślnym układzie produktów. Procedura eksponowania typu produktu dla pojazdów jest opisana pod hasłem Włączanie typu produktu dla pojazdu (zob. "Włączanie typu produktu pojazdu" na stronie 925).
Wykończenie	Wykończenie pojazdu. Domyślne wartości to: 2WD i PreRunner.
Drzwi	Liczba drzwi pojazdu. Wartości domyślne to: 2 drzwi, 3 drzwi i 4 drzwi.
Kolor karoserii	Kolor pojazdu.
Pojazd - waluta	Waluta, w jakiej jest podawana cena pojazdu, np. USD (dolary amerykańskie).
Właściciel	Właściciel rekordu pojazdu. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 53).
Pojazd - informacje dodatkowe	
Używany/nowy	Czy pojazd jest używany czy nowy.
Typ produktu	Typ pojazdu. Limit 30 znaków. UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Kolor wnętrza	Kolor wnętrza pojazdu, np. "Czerwony".
Skrzynia biegów	Typ skrzyni biegów pojazdu. Wartości domyślne to: Automatyczna, Ręczna i Opcja.
Silnik	Typ silnika pojazdu. Wartości domyślne to: 4 cylindry, 6 cylindrów, 8 cylindrów, 10 cylindrów i Opcja.
Nadwozie	Typ nadwozia pojazdu, na przykład: Coupe, Kabriolet.
Właściciel	Typ własności pojazdu, na przykład: Samochód firmowy.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa w kwestiach dotyczących pojazdu. Limit 100 znaków. UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Podmiot	Podmiot powiązany z pojazdem.
Siedziba podmiotu	Lokalizacja podmiotu. Limit 50 znaków.

Pole	Opis
	UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Dealer sprzedawca	Nazwa dealera sprzedającego pojazd. Limit 100 znaków.
Dealer serwisant	Nazwa dealera serwisującego pojazd. Limit 100 znaków.
Sugerowana cena detaliczna producenta	Sugerowana cena detaliczna producenta podawana w walucie używanej w rekordzie pojazdu. Limit 22 znaków.
Cena z faktury dealera	Cena fakturowa dealera podawana w walucie używanej w rekordzie pojazdu. Limit 22 znaków.
Status	Bieżący status pojazdu, na przykład "Produkcja".
Lokalizacja	Lokalizacja pojazdu, np. "Parking dealera".
Bieżący przebieg	Bieżący stań wskazań licznika kilometrów. Limit 22 znaki (liczba).
Typ gwarancji	Typ gwarancji na pojazd, np. "Pełna" lub "Rozszerzona".
Numer licencji	Numer prawa jazdy właściciela. Limit 30 znaków.
Kraj wydania prawa jazdy	Kraj wydania prawa jazdy.
Opis	Limit 250 znaków.

Uwaga: W celu skonfigurowania dowolnych pól list wyboru (takich jak "Model", "Wykończenie" czy "Drzwi") administrator firmy może dostosować aplikację, zmieniając wartości na listach wyboru (zob. Zmienianie wartości na liście wyboru.

Pola niestandardowe

UWAGA: Pola niestandardowe zazwyczaj są tworzone przez administratorów firmy, których rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Każde niestandardowe pole, które zostało utworzone w rekordzie środka trwałego, pojawia się jako to samo niestandardowe pole w rekordzie pojazdu. Ponieważ dziedziczy on niestandardowe pola z rekordu środka trwałego. Natomiast niestandardowe pola utworzone w rekordzie pojazdu nie pojawiają się automatycznie w rekordzie środka trwałego.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma być widoczne w widoku środka trwałego i w widoku pojazdu, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie środka trwałego i uczynienie tego pola widocznym w widoku zarówno środka trwałego, jak i pojazdu.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma nie być widoczne w widoku środka trwałego i w widoku pojazdu, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie środka trwałego i uczynienie tego pola widocznym tylko w widoku środka trwałego.

Więcej informacji dotyczących pól niestandardowych można znaleźć pod hasłem Pola niestandardowe — informacje podstawowe.

Pola dodatkowe

Domyślnie niektóre pola nie są wyświetlane na stronie szczegółów pojazdu; są to: Nr katalogowy, Data zakupu, Cena zakupu, Ilość, Data wysyłki, Data instalacji, Data wygaśnięcia, Data powiadomienia, Kategoria produktu i Kontrakt.

Administrator firmy może, zgodnie z potrzebami, zmienić definicje pól. Więcej informacji o zmienianiu definicji pól jest dostępnych pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól. Jeśli te pola mają być widoczne, administrator firmy musi zawrzeć je w układzie strony. Więcej informacji o czynieniu pól widocznymi w układzie strony jest dostępnych pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- Praca ze stroną startową "Pojazd" (na stronie 921)
- Zarządzanie pojazdami (na stronie 923)

13 Personalizowanie swojej aplikacji

Strony "Moja konfiguracja" służą do personalizowania Oracle CRM On Demand. Aby wyświetlić instrukcje krok po kroku, należy kliknąć jeden z poniższych tematów:

- Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych (na stronie 936)
- Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu (na stronie 949)
- Ustawianie swojego motywu (zob. "Konfigurowanie motywu użytkownika" na stronie 950)
- Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów (na stronie 950)
- Zmienianie swojego ustawienia języka (na stronie 951)
- Wyświetlanie pól śledzenia kontroli (na stronie 952)
- Zarządzanie swoimi normami (na stronie 952)
- Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem (na stronie 953)
- Zmienianie swojego hasła (na stronie 954)
- Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających (na stronie 954)
- Przeglądanie swoich danych dot. delegowania (zob. "Przeglądanie informacji dot. delegowania" na stronie 955)
- Dodawanie delegowanych użytkowników (na stronie 956)
- Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej (na stronie 957)
- Wyświetlanie swoich kart (na stronie 958)
- Zmienianie układu swojej strony szczegółów (na stronie 958)
- Personalizowanie układów pól (na stronie 965)
- Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych (na stronie 968)
- Personalizowanie układów informacji powiązanych (na stronie 960)
- Zmienianie układów swoich stron startowych (na stronie 969)
- Zmienianie układu swojego paska czynności (na stronie 970)
- Konfigurowanie swojego kalendarza (na stronie 971)
- Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji (na stronie 974)
- Wyświetlanie swoich zleceń eksportu (zob. "Przeglądanie zleceń eksportu" na stronie 975)

- Osadzanie widgetu "Ulubione listy" (zob. "Osadzanie widgetu "Ulubione listy"" na stronie 979)
- Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości" (na stronie 980)
- Osadzanie widgetu "Raporty" (zob. "Osadzanie widgetu "Raporty"" na stronie 980)
- Osadzanie widgetu "Prosta lista" (na stronie 983)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące personalizowania aplikacji są zawarte w następujących tematach:

- Widgety On Demand - informacje (na stronie 978)
- Importowanie osób kontaktowych (na stronie 337)
- Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes (na stronie 985)

Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych

Swoje szczegóły osobiste, jak adres i numer telefonu, można aktualizować. Ponieważ o tym, jakie informacje są wyświetlane na stronie Szczegóły osobiste i jaki jest ich układ, decyduje administrator firmy, mogą występować pewne różnice między poniższymi opisami, a tym, co rzeczywiście znajduje się na ekranie.

UWAGA: Zmiany w polach "Domyślny język", "Waluta", "Strefa czasowa" i "Kraj" na stronach profilu osobistego nie są uwzględniane w niektórych raportach i analizach, dopóki użytkownik nie wyloguje się i nie zaloguje ponownie.

Jak zaktualizować swoje szczegóły osobiste

1. Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
4. W sekcji "Szczegóły osobiste" kliknąć na łączu "Edytuj".
5. Zaktualizować informacje zawarte w formularzu "Edycja osobista", a następnie zapisać rekord.

   Uwaga: Zmiana w niektórych polach ("Język", "Ustawienia narodowe", "Strefa czasowa" i "Waluta") zostanie aktywowana dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, które można przejrzeć lub zaktualizować.

Pole	Opis
Użytkownik - informacje kluczowe	
Imię	Imię użytkownika. Limit 50 znaków. Jest to pole wymagane.

Pole	Opis
Nazwisko	Nazwisko użytkownika. Limit 50 znaków. Jest to pole wymagane.
Drugie imię	Drugie imię użytkownika. Limit 50 znaków.
Pan/Pani	Zwrot grzecznościowy używany w stosunku do użytkownika.
Status	W tym polu tylko do odczytu jest podany status użytkownika. Tylko aktywni użytkownicy mogą uzyskać dostęp do Oracle CRM On Demand.
Przełożony	Pole tylko do odczytu wskazujące, kim jest przełożony użytkownika. **UWAGA:** W zależności od skonfigurowania układów stron przez administratora firmy, zamiast pola "Informowany" może być wyświetlane pole "Alias informowanego". Pole "Alias informowanego" zawiera krótki identyfikator przełożonego użytkownika.
Nazwa typu stanowiska	Pole tylko do odczytu zawierające nazwę typu stanowiska użytkownika.
Region	Region lub obszar, gdzie znajduje się użytkownik. Limit 40 znaków.
Podregion	Dalsze uszczegółowienie regionu lub obszaru, gdzie znajduje się użytkownik. Limit 40 znaków.
Rola	Pole tylko do odczytu wskazujące rolę przypisaną użytkownikowi w aplikacji Oracle CRM On Demand. Role użytkownika określają funkcje w aplikacji Oracle CRM On Demand, z których użytkownik może korzystać na podstawie posiadanych uprawnień, zestaw zezwoleń udzielonych użytkownikowi do pracy z informacjami poufnymi oraz ustawienia interfejsu użytkownika dotyczące sposobu wyświetlania danych.
Grupa główna	Grupa, do której został dodany ten użytkownik. Tylko do odczytu.

Pole	Opis
Domyślny rejestr	Rejestr użytkownika lub rejestr niestandardowy wyświetlany użytkownikowi domyślnie w selektorze rejestrów przy rozpoczęciu sesji w aplikacji Oracle CRM On Demand. Domyślny rejestr stosowany jest w selektorze rejestrów we wszystkich obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand innych niż strona startowa "Raporty" lub strona startowa "Pulpity". Ustawienie pola domyślnego rejestru nie powoduje ograniczenia dostępu użytkownika do rekordów. Można wybrać inny rejestr w selektorze rejestrów. Można zmienić domyślny rejestr. Można wybrać dowolny rejestr widoczny dla użytkownika, czyli dowolny rejestr lub rejestr podrzędny, których członkiem jest użytkownik. Jednak aby wybrać rejestr niestandardowy jako domyślny rejestr, dostęp do typu rekordu "Rejestr" musi być możliwy w ramach roli użytkownika. Oznacza to, że dla typu rekordu "Rejestr" w roli użytkownika musi być zaznaczone pole wyboru "Ma prawo dostępu". **UWAGA:** Administrator może określić domyślny rejestr dla każdego typu rekordu w imieniu użytkownika. Jeśli określono domyślny rejestr dla typu rekordu w imieniu użytkownika, w selektorze rejestrów domyślny rejestr dla typu rekordu będzie miał pierwszeństwo przed domyślnym rekordem określonym w polu domyślnego rejestru w profilu osobistym użytkownika.
Domyślny rejestr dla analiz	Rejestr użytkownika lub rejestr niestandardowy wyświetlany użytkownikowi domyślnie w selektorze rejestrów na stronie startowej "Raporty" lub na stronie startowej "Pulpity". To ustawienie nie powoduje ograniczenia dostępu użytkownika do danych. Można wybrać inny rejestr w selektorze rejestrów.

Pole	Opis
Zachowywanie rejestru domyślnego	To pole wyboru stosowane jest w selektorze rejestrów we wszystkich obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand z wyjątkiem strony startowej "Raporty" i strony startowej "Pulpity". Pole wyboru "Zachowaj domyślny rejestr" działa w następujący sposób: ■ Jeśli zaznaczono to pole wyboru, po otwarciu przez użytkownika dowolnej strony lub okna, w których dostępny jest selektor rejestrów, pokazywany w nim będzie rejestr wybrany w polu domyślnego rejestru w profilu użytkownika. Można wybrać inny rejestr w selektorze rejestrów znajdującym się na dowolnej stronie lub w dowolnym oknie. Jednak w przypadku ponownej wizyty na danej stronie, ponownego otwarcia danego okna lub w przypadku otwarcia dowolnej innej strony lub okna z dostępnym selektorem rejestrów, będzie w nim widoczny domyślny rejestr. Wcześniejszy wybór użytkownika w selektorze rejestrów zostanie utracony. ■ Jeśli nie zaznaczono tego pola wyboru, w selektorze rejestrów pokazywany będzie rejestr wybrany w polu domyślnego rejestru w profilu użytkownika, dopóki użytkownik nie wybierze innego rejestru w selektorze rejestrów. Po dokonaniu tego wyboru nowy rejestr będzie nadal widoczny dla użytkownika w selektorze rejestrów dla danego typu rekordu do momentu wylogowania i ponownego zalogowania.
Użytkownik - informacje szczegółowe	
Alias	Krótki identyfikator użytkownika służący do przypisywania lub wyświetlania własności określonych typów rekordów. W tym polu można na przykład wpisać preferowaną nazwę lub preferowany pseudonim użytkownika. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
ID użytkownika	Unikatowy identyfikator użytkownika wykorzystywany w połączeniu z ID logowania firmy do logowania się do aplikacji. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
Adres e-mail	Pełny adres e-mail użytkownika, na przykład mam@takiadres.com. Adres e-mail służy do wysyłania powiadomień systemowych, na przykład o resetowaniu hasła. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
Drugorzędny adres e-mail	Dodatkowy adres e-mail użytkownika.
Numer telefonu służbowego	Numer telefonu służbowego użytkownika. Jest to pole wymagane.
Numer telefonu komórkowego	Numer telefonu komórkowego użytkownika.
ID logowania firmy	Firma, do której należy użytkownik. Jest to pole wymagane konfigurowane w chwili tworzenia firmy.

Pole	Opis
ID logowania użytkownika	ID, za pomocą którego użytkownik loguje się do aplikacji. Stanowi ono połączenie ID logowania firmy i ID użytkownika, oddzielonych ukośnikiem. ID logowania użytkownika jest polem wymaganym konfigurowanym przez administratora firmy.
Osoba kontaktowa - preferencje	
Nigdy nie dzwonić	Zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać połączeń telefonicznych z Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać poczty	Należy zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać wiadomości e-mail z Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Należy zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać wiadomości e-mail z Oracle CRM On Demand Marketing.
Zawsze wysyłaj alerty krytyczne	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik otrzymuje wiadomości e-mail zawierające ważne informacje z aplikacji Oracle CRM On Demand. Wiadomości te obejmują: ■ Krytyczne informacje o aktualizacjach produktów i zmianach usług dotyczące aplikacji Oracle CRM On Demand oraz powiązanych produktów ■ Instrukcje i harmonogramy wprowadzania nowych wydań ■ Komunikaty o wysokim priorytecie lub dotyczące nagłych wypadków, stanowiące uzupełnienie zwykłych procesów asysty (np. w sytuacji awarii sprzętu) Tego pola wyboru nie można aktualizować na stronie "Szczegóły osobiste". Tylko administratorzy firmy mogą aktualizować to pole wyboru dla użytkowników, z poziomu strony "Szczegóły użytkownika". **UWAGA:** To pole wyboru nie służy do określania, którzy użytkownicy otrzymują alerty systemowe wysyłane przez Oracle CRM On Demand Customer Care, takie jak przypomnienia o zbliżającej się zaplanowanej konserwacji.
Użytkownik - informacje geograficzne	
Język, ustawienia regionalne, waluta, strefa czasowa	Ustawienia domyślne tych elementów konfiguruje administrator firmy. Użytkownik może zastąpić ustawienia domyślne, klikając listę wyboru danego elementu i wybierając z niej żądaną wartość. Więcej informacji dotyczących tych pól znajduje się pod hasłem Ustawienia profilu dla użytkowników - informacje (zob. "Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe" na stronie 946). Jakiekolwiek zmiany języka, ustawień narodowych, waluty lub strefy czasowej zostaną aktywowane dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.

Pole	Opis
Użytkownik - informacje dot. zabezpieczeń	
Raportowane obszary zainteresowań	Ta lista wyboru umożliwia ustawienie widoczności użytkownika w raportach czasu rzeczywistego w Oracle CRM On Demand Answers. Raporty te dostarczają analiz sporządzanych w czasie rzeczywistym. Można wybrać jedną z następujących wartości: Widoczność dla kierownika - Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.) Widoczność dla zespołu - Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu. Jeśli ustawienie "Raportowane obszary zainteresowań" nie zostanie zdefiniowane, będzie obowiązywało ustawienie skonfigurowane przez administratora firmy na poziomie całej firmy. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 1011), a zwłaszcza w temacie Widoczność rekordów - informacje podstawowe.
Historyczne obszary zainteresowań	Ta lista wyboru umożliwia ustawienie wglądu do rekordów z obszaru zainteresowań "Analizy" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Raporty analityczne mają związek z analizami historycznymi lub trendów bądź mogą zawierać bardziej skomplikowane obliczenia niż raporty czasu rzeczywistego. Można wybrać jedną z następujących wartości: Widoczność dla kierownika - Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.) Widoczność dla zespołu - Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu. Widoczność pełna - To ustawienie łączy w sobie ustawienia "Widoczność dla kierownika", "Widoczność dla zespołu" i rejestry. Jeśli ustawienie "Historyczne obszary zainteresowań" nie zostanie zdefiniowane, będzie obowiązywało ustawienie skonfigurowane przez administratora firmy na poziomie całej firmy. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 1011), a zwłaszcza w temacie Widoczność rekordów - informacje podstawowe.
Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli	Ta lista wyboru umożliwia określenie, aby podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers było używane ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" na podstawie typu rekordu, zgodnie z definicją na stronie "Dostęp do typu rekordów" w kreatorze "Zarządzanie rolami". Jeśli na przykład ustawienie widoczności "Może czytać wszystkie rekordy" zostało wybrane przez administratora firmy w przypadku roli użytkownika dotyczącej danego typu rekordu (przez wybranie na stronie "Administrowanie" opcji "Zarządzanie

Pole	Opis
	użytkownikami i kontrola dostępu" oraz "Zarządzanie rolami", a następnie edytowanie roli i wybranie opcji "Dostęp do typu rekordów"), użytkownik może wyświetlać wszystkie rekordy danego typu rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" zostało włączone za pośrednictwem profilu firmy lub profilu użytkownika. Wskazówki dotyczące warunków i sposobu włączania ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" znajdują się pod hasłem Ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" - informacje (zob. "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe" na stronie 948). Jeśli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" nie zostanie wybrane, podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest uwzględniana widoczność ustawiona w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań".
ID zewnętrzny dla jednokrotnego logowania	Tylko do odczytu. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.
Ostatnie zalogowanie	Pole generowane przez system. Informacje dotyczące przeglądania wszystkich prób zalogowania są dostępne pod hasłem Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem (na stronie 953).
Ustawienia komunikacji	
Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie	To pole wyboru jest przeznaczone dla użytkowników, którzy mają skonfigurowany system Oracle Contact On Demand. System Oracle Contact On Demand sprawia, że numery telefonu są wyświetlane na stronach "Lista" i "Szczegóły" jako łącza, które można klikać. Jeśli zostało zaznaczone pole wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie", po kliknięciu łącza z numerem telefonu przed zatelefonowaniem przez aplikację Oracle Contact On Demand zostanie wyświetlone okno wybierania numeru przez klikanie. Więcej informacji dotyczących telefonowania wewnętrznego lub zewnętrznego jest dostępnych pod hasłem Telefonowanie (na stronie 505).
Wyświetlanie skrzynki odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu proszę wybrać wartość określającą okres, w którym w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" mają być wyświetlane działania, np. "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Działania te są filtrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Filtr jest oparty na godzinie rozpoczęcia działania. Im krótszy jest ten okres, tym mniej jest wyświetlanych działań komunikacji. Jeśli z menu zostanie wybrana wartość "Wszystkie" lub pole pozostanie puste, na stronie "Komunikacja" zostaną wyświetlone wszystkie działania komunikacji. Aby ta zmiana zaczęła obowiązywać, należy się wylogować i zalogować ponownie.

Pole	Opis
Wyświetlanie ostatnio ukończonych działań na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu proszę wybrać wartość określającą okres, w którym na stronie startowej "Komunikacja" mają być wyświetlane ostatnio ukończone działania, np. "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Działania te są filtrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Filtr jest oparty na godzinie zakończenia działania. Im krótszy jest ten okres, tym mniej jest wyświetlanych działań komunikacji. Jeśli z menu zostanie wybrana wartość "Wszystkie" lub pole pozostanie puste, na stronie "Komunikacja" zostaną wyświetlone wszystkie działania. Aby ta zmiana zaczęła obowiązywać, należy się wylogować i zalogować ponownie.
Informacje dodatkowe	
Motyw domyślny	Ta lista wyboru umożliwia wybór jednego z motywów dostępnych na poziomie całej aplikacji podczas logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu komputera stacjonarnego lub laptopa. Motyw zmienia wygląd i styl interfejsu użytkownika aplikacji, w tym kolor tła, hiperłączy i ikon. Do wyboru jest dostępnych kilka wstępnie zdefiniowanych motywów. Administrator firmy może jednak utworzyć motywy niestandardowe w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pusta wartość oznacza, że będzie używany motyw skonfigurowany przez administratora firmy w profilu firmy. Więcej informacji o tworzeniu motywów niestandardowych znajduje się pod hasłem Tworzenie nowych motywów.
Motyw dla tabletów	Motyw dla tabletów używany jest automatycznie podczas logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu tabletu lub innego urządzenia z ekranem dotykowym pod warunkiem, że urządzenia te zostaną wykryte przez aplikację Oracle CRM On Demand. Jeśli w profilu osobistym nie wybrano motywu domyślnego lub motywu dla tabletów, używane będą motywy określone dla danej roli użytkownika, a jeśli ich nie zdefiniowano, motywy określone dla firmy użytkownika. Więcej informacji na temat sposobu funkcjonowania motywów w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się w temacie Interfejs - informacje (na stronie 31).
Domyślny typ szukanego rekordu	Ta lista wyboru umożliwia zmianę domyślnego typu szukanego rekordu, który będzie wyświetlany w polu wyszukiwania paska czynności. Na przykład użytkownik może zmienić typ "Kontakt" na typ "Podmiot" lub inny typ rekordu, do którego ma dostęp. W polu wyszukiwania paska czynności ten typ rekordu jest wybierany domyślnie za każdym razem, gdy użytkownik zaloguje się do aplikacji, niezależnie od tego, w jakim stanie znajdowało się, gdy logował się poprzednim razem.
Wyświetlaj stronę powitalną po zalogowaniu	To pole wyboru umożliwia określenie, czy po zalogowaniu się do aplikacji będzie wyświetlana strona powitalna Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Tryb podglądu rekordów	Ta lista wyboru umożliwia włączenie funkcji podglądu rekordów i określenie sposobu otwierania okna podglądu. Zależnie od wybranego ustawienia okno podglądu może być otwierane, gdy zostanie wskazane kursorem łącze do rekordu lub gdy użytkownik kliknie na ikonie podglądu wyświetlanej po wskazaniu kursorem łącza do rekordu. W oknie podglądu jest pokazana pierwsza sekcja strony "Szczegóły" rekordu. Istnieje także możliwość wyłączenia funkcji podglądu - należy w tym polu wybrać opcję "Wyłączone". Ustawienie podglądu rekordów może określić administrator firmy na poziomie całej firmy lub pojedynczy użytkownik dla siebie. Ustawienie osobiste zastępuje ustawienie dla firmy. Jeśli to pole jest puste, obowiązuje ustawienie podglądu rekordów firmy.
Pasek łączy bezpośrednich	Jeśli jest włączona funkcja paska łączy bezpośrednich, a w motywie użytkownika zaznaczono pole wyboru "Ustawienia obsługi wyświetlania paska łączy bezpośrednich", to łącza do sekcji informacji powiązanych na stronie (np. sekcje powiązanych rekordów) są dostępne na pasku łączy bezpośrednich znajdującym się w dolnej części okna przeglądarki. Kliknięcie na łączu umożliwia przejście do sekcji informacji powiązanych bez konieczności przewijania strony w dół. Pasek łączy bezpośrednich można zwinąć, naciskając ikonę minusa (-). Aby ponownie rozwinąć pasek łączy bezpośrednich, należy nacisnąć ikonę plusa (+). Rozwinięcie lub zwinięcie paska łączy bezpośrednich jest zachowywane dla wszystkich typów rekordów do czasu ponownej zmiany tego ustawienia, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji i ponownie zaloguje. Można całkowicie usunąć pasek łączy bezpośrednich ze stron "Szczegóły", wyłączając tę funkcję w profilu osobistym. **UWAGA:** Jeśli w motywie użytkownika obsługiwana jest funkcja paska łączy bezpośrednich, może ona być włączana lub wyłączana na poziomie firmy, a także przez poszczególnych użytkowników. Dodatkowo, ustawienia indywidualne użytkownika przesłaniają ustawienia firmy. Administrator może całkowicie usunąć pasek łączy bezpośrednich, usuwając zaznaczenie pola wyboru "Ustawienia obsługi wyświetlania paska łączy bezpośrednich" w motywie użytkownika. Kolory paska łączy bezpośrednich zależą od zastosowanego motywu. Więcej informacji o wybieraniu motywu znajduje się pod hasłem Ustawienia motywu (zob. "Konfigurowanie motywu użytkownika" na stronie 950).
Format informacji powiązanych	Jeśli rola użytkownika posiada uprawnienie "Personalizowanie formatu wyświetlania informacji powiązanych", użytkownik może włączyć wyświetlanie sekcji informacji powiązanych, w postaci list lub kart, na stronach szczegółów rekordów. Jeśli pole "Format informacji powiązanych" profilu osobistego jest puste, wtedy używane jest domyślne ustawienie dla roli użytkownika; a jeśli pole "Format informacji powiązanych" roli użytkownika jest puste, wtedy używane jest domyślne ustawienie dla firmy.

Pole	Opis
Raportowane obszary zainteresowań - strefa czasowa użytkownika	Jeśli w profilu użytkownika to pole wyboru jest zaznaczone, daty i godziny w raportach w czasie rzeczywistym są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową użytkownika. Możliwość zmiany tego ustawienia przez użytkownika zależy od skonfigurowania przez administratora firmy strony "Profil osobisty" użytkownika. Jeśli w profilu użytkownika to pole wyboru nie jest zaznaczone, daty i godziny w raportach są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową firmy.
Zatrzymany nagłówek kolumny listy	Ta lista wyboru umożliwia określenie widoku nagłówków kolumn list i wyników wyszukiwania w Oracle CRM On Demand. Można wybrać następujące wartości: ■ **Włączone.** Gdy lista rekordów jest przewijana w dół i wiersz nagłówków kolumn znajdzie się na samej górze okna przeglądarki, etykiety kolumn są zawsze widoczne. ■ **Wyłączone.** Gdy lista rekordów jest przewijana w dół i wiersz nagłówków kolumn znajdzie się na samej górze okna przeglądarki, etykiety kolumn przestają być widoczne. **UWAGA:** Jeśli pole "Zatrzymany nagłówek kolumny listy" w profilu osobistym nie zawiera żadnej wartości, używane jest ustawienie używane w firmie.

Pole	Opis
Włączanie niestandardowego kodu	To pole listy wyboru umożliwia określenie, czy dla danego użytkownika istnieje włączony lub wyłączony niestandardowy kod na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand. Określa również, czy wskaźnik niestandardowego kodu dla danego użytkownika jest włączony czy wyłączony. Dostępne są następujące opcje: ■ **Włączone.** Jest to domyślne ustawienie standardowej aplikacji. Po wybraniu tej opcji włączone są wszystkie niestandardowe kody dostępne na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand, jednak nie jest włączony wskaźnik niestandardowego kodu. ■ **Włączone ze wskaźnikiem.** Po wybraniu tej opcji włączone są wszystkie niestandardowe kody dostępne na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz tego włączony jest także wskaźnik niestandardowego kodu. ■ **Wyłączone ze wskaźnikiem.** Po wybraniu tej opcji wyłączone są wszystkie niestandardowe kody dostępne na stronach aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz tego włączony jest także wskaźnik niestandardowego kodu. **UWAGA:** Zmiana wartości w polu "Włączenie niestandardowego kodu" w profilu użytkownika nie wpływa na działanie niestandardowego kodu lub wskaźnika niestandardowego kodu dla innych użytkowników. Więcej informacji na temat niestandardowego kodu i wskaźnika niestandardowego kodu znajduje się pod hasłem Włączanie i wyłączanie niestandardowego kodu i wskaźnika niestandardowego kodu - informacje (na stronie 203).

Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe

Każda firma ma przynajmniej jednego wyznaczonego administratora, który konfiguruje i dostosowuje Oracle CRM On Demand dla całej organizacji. Administratorzy konfigurują niektóre ustawienia domyślne dziedziczone początkowo przez wszystkich użytkowników, lecz każdy z użytkowników może je zastąpić. W poniższej tabeli opisano wpływ ustawień.

Nazwa ustawienia	Opis
Strefa czasowa	Aplikacja obsługuje kod UTC (Universal Time Code), dzięki czemu wszystkie wskazania godziny i daty są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową użytkownika. Na przykład termin zaplanowany na 11:00 czasu PST dla użytkownika z ustawioną strefą czasową EST jest wyświetlany jako 14:00 z powodu trzygodzninnej różnicy czasu.

Nazwa ustawienia	Opis
Ustawienie narodowe	Ustawienia narodowe określają formatowanie liczb, walut, numerów telefonu, godzin i dat. Na przykład dla użytkownika, który wybrał ustawienie narodowe "Niemiecki (Niemcy)", kwota w walucie będzie wyświetlana jako "110.000,00", natomiast dla użytkownika, który wybrał ustawienie "Angielski (Stany Zjednoczone)" ta sama kwota będzie wyświetlana jako "110,000.00". Użytkownicy powinny wybrać format, który im najlepiej odpowiada.
Język	Ustawienie "Język" umożliwia zmianę języka interfejsu użytkownika, systemu Pomocy bezpośredniej i samouczków. W zależności od domyślnego ustawienia języka w firmie niektóre elementy widoczne w raportach mogą być wyświetlane w języku innym niż domyślny.
Waluta	Ustawienie "Waluta" zapewnia powiązanie domyślnej kwoty w walucie z wszystkimi nowymi rekordami tworzonymi przez użytkownika. Przykładowo raporty o przychodach będą wyświetlane w domyślnej walucie użytkownika. Podczas wyświetlania przez kierownika łącznych przychodów uzyskanych przez użytkowników o różnych walutach, kwoty łączne będą wyświetlane w domyślnej walucie ustawionej dla tego kierownika (administratorzy firmy muszą w tym celu skonfigurować kursy wymiany). Trzeba jednak pamiętać, że prognozy zawsze są generowane w domyślnej walucie firmy. Na przykład użytkownik, którego walutą domyślną jest dolar USA, wyświetli prognozę przekonwertowaną na euro, jeśli domyślną walutą firmy jest euro.
Kraj	Ustawienie "Kraj" w profilu użytkownika steruje szablonem, w którym wyświetlane są domyślne dla danego kraju pola adresu, gdy użytkownik tworzy nowy rekord zawierający adres. Jeśli na przykład w polu "Kraj" w profilu użytkownika wybrana jest wartość "Francja", to po utworzeniu przez użytkownika rekordu zawierającego adres, np. rekordu podmiotu, podczas otwierania rekordu po raz pierwszy do wyświetlania pól adresu (na potrzeby wysyłek lub fakturowania) używany jest szablon francuski. W aplikacji Oracle CRM On Demand zawarte są szablony adresu przypisane do ponad 60 krajów.

Nazwa ustawienia	Opis
Telefon	Formatowanie "Telefon" zależy od ustawienia narodowego. Numery telefonów zamiejscowych aplikacja dopasowuje w taki sposób, że użytkownicy widzą całą sekwencję numeru, który musi być wybrany. Na przykład użytkownik w Stanach Zjednocznych musi wybierać numer 011 przed uzyskaniem połączenia międzynarodowego, więc wpisując numer +44 3333 333 333 abonenta w Wielkiej Brytanii , zobaczy 011 +44 3333 333 333. **UWAGA:** Użytkownicy przed numerami międzynarodowymi powinni wpisywać znak plus (+). Obok pól telefonu jest wyświetlana ikona telefonu. Kliknięcie na tej ikonie powoduje otwarcie okna weryfikacji telefonu, które umożliiwa sprawdzenie, czy aplikacja poprawnie rozpoznaje numer: kod kraju, kod miejscowości/obszaru, numer lokalny i wszelkie numery wewnętrzne. Zamknięcie tego okna monituje aplikację o wprowadzenie poprawnej wybieranej sekwencji. Ponadto jeśli użytkownik chciałby określić kod kraju, może kliknąć na ikonie telefonu, wybrać kraj i zapisać informacje. Kod danego kraju jest wyświetlany w polu "Telefon".

UWAGA: Po zmianie ustawień należy się wylogować i zalogować ponownie, aby w aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetlone zostały dane zgodnie z nowymi ustawieniami.

Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe

Pole wyboru "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy" jest konfigurowane przez administratora firmy na stronie "Profil firmy", ale użytkownik może zastąpić to ustawienie własnym, konfigurowanym na stronie "Profil użytkownika". W zależności od konfiguracji pola wyboru "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy" raporty aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wykorzystują widoczność ustawioną na podstawie obiektu w definicji roli użytkownika lub widoczność ustawioną w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań" na stronach "Profil firmy" i "Profil użytkownika". Więcej informacji o profilach firmy i użytkownika znajduje się pod hasłem Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe (na stronie 946).

Poniższa tabela zawiera informacje o tym, kiedy i jak włączyć ustawienie "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"		Widoczność typu rekordu roli
Ustawienie "Profil firmy"	**Ustawienie "Profil użytkownika"**	
Tak	Tak	Włączona
Tak	Tak	Wyłączona

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"		Widoczność typu rekordu roli
Tak	NULL	Włączona (domyślnie wyświetlane jest ustawienie "Profil firmy")
NULL	Tak	Włączona
NULL	NULL	Wyłączona (domyślnie wyświetlane jest ustawienie "Profil firmy")
NULL	Nie	Wyłączona

Informacje dotyczące aktualizacji profilu osobistego można znaleźć pod hasłem Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych (na stronie 936).

Informacje dotyczące aktualizacji profilu firmy (tylko administratorzy firmy) można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu

Domyślny typ wyszukiwanego rekordu można ustawić za pomocą informacji profilu osobistego. Na przykład w razie potrzeby można zmienić domyślny typ szukanego rekordu dla przyszłych wyszukiwań z "Osoba kontaktowa" na "Podmiot". Więcej informacji o korzystaniu z funkcji wyszukiwania Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem Znajdowanie rekordów (na stronie 77). Aby ustawić swój domyślny typ szukanego rekordu, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak ustawić swój domyślny typ szukanego rekordu

1. Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
4. Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
5. Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
6. Wybrać żądany typ rekordu na liście wyboru "Domyślny typ szukanego rekordu".
7. Zapisać rekord.

Uwaga: Aby zmiany były widoczne, należy się wylogować, a następnie ponownie zalogować do Oracle CRM On Demand.

Konfigurowanie motywu użytkownika

Informacje profilu osobistego umożliwiają ustawienie motywu interfejsu użytkownika na jeden z kilku zdefiniowanych uprzednio w aplikacji Oracle CRM On Demand lub ustawienie motywu niestandardowego, utworzonego przez administratora firmy. Więcej informacji na temat tworzenia nowych motywów można znaleźć pod hasłem Tworzenie nowych motywów. Brak motywu oznacza, że nie zdefiniowano motywu dla danego użytkownika. W tym przypadku używany będzie motyw wybrany na poziomie firmy lub roli (jeśli zdefiniowano).

Aby ustawić swój motyw, należy wykonać kroki poniższej procedury. Wybrany motyw będzie miał pierwszeństwo przed każdym innym motywem określonym na poziomie roli lub firmy.

Jak ustawić motyw

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil", a następnie "Edycja".
4. Przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
5. Wybrać motyw na liście wyboru "Domyślna nazwa".
6. (Opcjonalne) Aby wybrać motyw przeznaczony do zastosowania na tablecie lub innym urządzeniu z ekranem dotykowym, należy kliknąć ikonę wyszukiwania (szkła powiększającego) w polu "Motyw dla tabletów".

   UWAGA: Motyw określony w polu "Motyw dla tabletów" zostanie zastosowany w aplikacji Oracle CRM On Demand pod warunkiem, że tablet lub inne urządzenie z ekranem dotykowym zostaną wykryte przez aplikację Oracle CRM On Demand. Jeśli w profilu osobistym nie wybrano motywu domyślnego lub motywu dla tabletów, używane będą motywy określone dla danej roli użytkownika, a jeśli ich nie zdefiniowano, motywy określone dla firmy użytkownika. Jeśli nie określono motywu dla tabletów na żadnym poziomie, zastosowany zostanie domyślny motyw użytkownika. Informacje na temat sposobu funkcjonowania motywów w aplikacji Oracle CRM On Demand znajdują się w temacie Interfejs - informacje (na stronie 31).

Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów

Jeśli jest włączona funkcja podglądu rekordów, można w wielu miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand podglądać rekordy z poziomu ich łączy. Dotyczy to m.in. następujących miejsc:

- Moja strona startowa
- Strony startowe rekordów
- Strony list rekordów

- Strony szczegółów rekordów (w tym listy powiązanych rekordów)
- Pasek czynności

W oknie podglądu jest pokazana pierwsza sekcja strony "Szczegóły" rekordu. Tryb podglądu rekordu można ustawić na stronie szczegółów osobistych użytkownika. W zależności od ustawienia wybranego przez użytkownika, okno podglądu otwierane jest, gdy użytkownik umieści kursor na łączu rekordu lub gdy kliknie ikonę podglądu, która pojawia się po umieszczeniu kursora na łączu rekordu. Użytkownik może też wyłączyć funkcjonalność podglądu rekordów.

Administrator firmy może ustalić tryb podglądu rekordów na poziomie firmy, a każdy użytkownik może też określić tryb podglądu rekordów na swojej stronie szczegółów osobistych. Ustawienie osobiste zastępuje ustawienie dla firmy. Jeśli pole "Tryb podglądu rekordów" w profilu osobistym użytkownika jest puste, wtedy używany jest tryb podglądu rekordów ustawiony na poziomie firmy.

Aby ustawić tryb podglądu rekordów, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Ustawianie trybu podglądu rekordów użytkownika

1. Nacisnąć przycisk "Moja konfiguracja" dostępny w prawym górnym rogu każdej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
4. Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
5. Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
6. W polu "Tryb podglądu rekordów" wybrać odpowiedni tryb z listy wyboru.

   Jeśli użytkownik chce używać trybu podglądu rekordów skonfigurowanego dla firmy, należy wybrać pustą opcję z listy wyboru.
7. Zapisać rekord.

Zmienianie swojego ustawienia języka

Ustawienie języka w szczegółach osobistych decyduje o języku, w którym jest wyświetlany interfejs użytkownika, pomoc online i samouczki. Administrator firmy wstępnie określa język użytkownika, ale może on zmienić to ustawienie w swoich szczegółach osobistych. W zależności od domyślnego języka firmy niektóre elementy raportów mogą być wyświetlane w innym języku niż język ustawiony przez użytkownika jako domyślny.

W celu zmiany ustawienia języka należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak zmienić swoje ustawienie języka

1. Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".

3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".

4 Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".

5 Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Użytkownik - informacje geograficzne".

6 Z listy wyboru "Język" wybrać wymagany język.

7 Zapisać rekord.

8 Wylogować się z Oracle CRM On Demand i zalogować ponownie, aby aktywować zmianę.

Wyświetlanie pól śledzenia kontroli

Aby wyświetlić działania dotyczące aplikacji, np. usług internetowych i aplikacji Oracle Outlook Email Integration On Demand, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak wyświetlić pola śledzenia kontroli

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".

3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".

4 Przejść do sekcji "Śledzenie kontroli", aby przejrzeć pola, które można kontrolować.

Zarządzanie swoimi normami

Normy może konfigurować użytkownik lub administrator firmy. Użytkownik końcowy nie musi mieć żadnych specjalnych uprawnień, natomiast administrator firmy, aby móc skonfigurować normy użytkownika, musi posiadać uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami".

Można przeglądać i modyfikować istniejące normy lub wprowadzać nowe, a także obliczać normy:

- Wprowadzając normę roczną, którą system rozłoży równo w ciągu roku
- Wprowadzając normę każdego miesiąca, którą system sumuje dla roku

Jako rok rozpoczęcia normy można wybrać bieżący rok kalendarzowy albo jeden z poprzednich trzech lat lub nadchodzących trzech lat. Działania dotyczące norm są możliwe w dowolnym czasie. Po aktywowaniu normy przez użytkownika aplikacja Oracle CRM On Demand używa informacji o normach do wypełniania pól na stronach prognozowania. Cele w poszczególnych latach są zapisywane, co umożliwia wgląd w historię celów i porównywanie prognoz z normami. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zarządzanie normami (na stronie 395).

UWAGA: Można mieć więcej niż jedną normę na rok. Ponieważ tylko aktywne normy są wykorzystywane przy tworzeniu prognoz użytkownika, należy pamiętać o aktywowaniu wszystkich norm, które mają być uwzględnione w prognozie.

Jak zdefiniować normę

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
4. Na stronie "Szczegóły osobiste" przejść do sekcji "Normy".
5. W sekcji "Normy" nacisnąć przycisk "Nowa norma".
6. W formularzu edycji normy wprowadzić początek i nazwę normy.
7. Wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby rozłożyć równomiernie normy na cały rok obrotowy, należy wpisać kwotę w polu "Norma łączna", po czym nacisnąć przycisk "Rozkład".
   - Aby zsumować normy miesięczne, wpisać kwotę dla każdego miesiąca, po czym nacisnąć przycisk "Suma".

     UWAGA: Kliknięcie na łączu "Suma" powoduje dodanie wszystkich wpisów norm miesięcznych i wyświetlenie sumy w polu "Razem".
8. Zapisać rekord.

Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem

Użytkownik może przeglądać swoje działania związane z logowaniem, np. liczbę logowań do aplikacji.

UWAGA: Rekordy logowania użytkowników starsze niż 90 dni są na bieżąco usuwane z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak przeglądać działania związane z logowaniem

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".

4 Na stronie "Szczegóły osobiste" przejść do sekcji "Historia logowania", aby przeglądać swoje działania związane z logowaniem.

Działania te obejmują logowanie za pomocą innych aplikacji, np. Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand itd.

UWAGA: Pole "Typ" w rekordzie logowania zawiera kanał, przy użyciu którego odbyła się próba zalogowania. Przykładowo jeśli próba logowania odbyła się przy użyciu okna przeglądarki, w polu "Typ" wyświetlana jest wartość "Interaktywne". Jeśli próba logowania odbyła się przy użyciu usług internetowych, w polu "Typ" wyświetlana jest wartość "Usługi internetowe".

Zmienianie swojego hasła

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zmianę hasła w dowolnym czasie, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego".

Uwaga: Jeśli firma zaimplementowała rozwiązanie, w którym — aby uzyskać dostęp do Oracle CRM On Demand — trzeba korzystać z usługi jednokrotnego logowania (SSO), to hasło trzeba zmienić nie w Oracle CRM On Demand, lecz w usłudze SSO.

Jak zmienić swoje hasło

1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".

3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Aktualizacja hasła".

4 Na stronie "Aktualizacja hasła" przed zmianą hasła należy zapoznać się z zasadami dotyczącymi haseł.

Zwykle zasady dotyczące haseł są ustanawiane przez administratora firmy i mogą być zmienione.

5 Wypełnić pola w sekcji "Aktualizacja hasła".

6 Zapisać rekord.

Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających

W przypadku zapomnienia hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną użyte pytania zabezpieczające użytkownika. Są one konfigurowane podczas pierwszego logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można je jednak zmienić (razem z odpowiedziami) w dowolnym czasie.

Co się wydarzy w przypadku zapomnienia hasła?

Jeśli użytkownik zapomni swojego hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand, może kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego hasła", aby zresetować swoje hasło. Aplikacja Oracle CRM On Demand przesyła wtedy do

użytkownika wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe łącze do aplikacji. Po kliknięciu tego łącza użytkownik musi odpowiedzieć na swoje pytania zabezpieczające w celu uwierzytelnienia. Po udzieleniu poprawnych odpowiedzi użytkownik może skonfigurować swoje hasło w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o resetowaniu zapomnianego hasła znajduje się pod hasłem Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła (na stronie 204).

UWAGA: W przypadku zapomnienia swojego ID logowania można również użyć łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, aby zgłosić żądanie przesłania ID użytkownika w wiadomości e-mail.

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania pytań zabezpieczających.

Jak skonfigurować swoje pytania zabezpieczające

1. Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
3. Na stronie "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Moje pytania zabezpieczające".
4. Na stronie "Moje pytania zabezpieczające", jeśli pytania zabezpieczające nie są konfigurowane po raz pierwszy, w polu "Bieżące hasło" należy wprowadzić hasło do aplikacji Oracle CRM On Demand.
5. Wybrać pytania i podać odpowiedzi.

   UWAGA: Długość odpowiedzi nie może przekraczać 100 znaków.
6. Zapisać rekord.

WSKAZÓWKA: Należy zanotować konfigurowane pytania zabezpieczające i odpowiedzi, tak aby informacje te były łatwo dostępne w razie zapomnienia hasła.

Przeglądanie informacji dot. delegowania

Delegacja użytkowników to funkcja, która pozwala użytkownikowi świadczącemu pomoc wielu osobom widzieć wszystkie rekordy należące do tych osób. Jeżeli administrator firmy włączył funkcję delegacji użytkowników i rola użytkownika została ustawiona na delegację użytkowników, możliwe jest wykonanie następujących czynności:

- Przeglądanie listy użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany.
- Przeglądanie listy użytkowników delegowanych dla użytkownika.
- Dodanie osób delegowanych dla użytkownika.

  Więcej informacji na temat delegowania użytkowników można znaleźć pod hasłem Dodawanie delegowanych użytkowników (na stronie 956).

Aby przeglądać listę użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany, należy ukończyć poniższą procedurę.

Aby przeglądać listę użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
4. Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Użytkownicy delegujący", aby zobaczyć listę użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany.

Aby przeglądać listę użytkowników delegowanych dla użytkownika, należy ukończyć poniższą procedurę.

Aby przeglądać listę użytkowników delegowanych dla użytkownika

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
3. W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
4. Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Użytkownicy delegowani", aby zobaczyć listę użytkowników delegowanych dla użytkownika.

UWAGA: Jeżeli sekcje "Użytkownicy delegujący" lub "Użytkownicy delegowani" nie są widoczne na stronie szczegółów osobistych użytkownika, należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać odpowiednią sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Tematy pokrewne

Delegowanie użytkowników - informacje

Dodawanie delegowanych użytkowników

Delegacja użytkowników pozwala użytkownikowi świadczącym pomoc wielu osobom widzieć wszystkie rekordy należące do tych osób. Jeżeli administrator firmy włączył funkcję delegacji użytkowników i rola użytkownika została ustawiona jako delegacja użytkowników, użytkownik może delegować innego użytkownika przez dodanie go do swojej listy delegowanych użytkowników. Użytkownicy delegowani uzyskują dostęp na poziomie właściciela do rekordów, których właścicielem jest użytkownik delegujący.

Delegowanych użytkowników dla konkretnych użytkowników może także wyznaczyć administrator firmy. Więcej informacji na temat sposobu, w jaki administrator firmy wyznacza delegowanych użytkowników można znaleźć pod hasłem Zarządzanie delegowanymi użytkownikami (administrator).

Jak dodać delegowanych użytkowników

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".

3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".

4 W sekcji "Użytkownicy delegowani" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".

UWAGA: Jeżeli sekcja "Użytkownicy delegowani" nie jest widoczna na stronie szczegółów osobistych użytkownika, należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Użytkownicy delegowani" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

5 Na stronie "Edycja delegowanych użytkowników" kliknąć na ikonie "Wyszukaj", po czym wybrać użytkowników, którzy mają zostać dodani do listy "Delegowani użytkownicy".

6 Jeżeli w polu "Role delegowanych użytkowników" zdefiniowane są wartości, możliwy jest opcjonalny wybór roli delegowanego użytkownika w odniesieniu do każdego z użytkowników.

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Delegowanie użytkowników - informacje

Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej

Przedstawicielowi Asysty Technicznej można nadać uprawnienia zezwalające na uzyskiwanie dostępu do sesji Oracle CRM On Demand. Uprawnienia te mogą być konieczne, aby przedstawiciel Asysty Technicznej mógł rozwiązać powstały problem.

Jak nadać prawo logowania innym użytkownikom

1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.

2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".

3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Dostęp do logowania".

4 Na stronie "Dostęp do logowania" podać daty i godziny wyznaczające okres, w którym dana osoba może uzyskiwać dostęp do sesji bieżącego użytkownika.

5 Zapisać rekord.

Uwaga: Chcąc wyłączyć już uaktywniony dostęp do logowania, zanim upłynie czas wyznaczony datą "Data końcowa dostępu do logowania", należy wprowadzić nowy okres wyznaczony przez daty i godziny przypadające w przeszłości.

Wyświetlanie swoich kart

Karty wyświetlane wzdłuż górnej krawędzi strony stanowią punkt wyjścia do zarządzania danymi użytkownika. Rola przydzielona użytkownikowi przez administratora firmy decyduje o tym, które karty są dla użytkownika dostępne i w jakiej kolejności są początkowo wyświetlane.

UWAGA: Karty można spersonalizować wyłącznie w przypadku, gdy rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie kart". Dodatkowych informacji może udzielić administrator firmy.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak zmienić kolejność wyświetlania kart użytkownika.

Jak zmienić kolejność kart

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".
3. W sekcji "Osobisty układ kart" kliknąć łącze "Układ kart".
4. W sekcji "Dostępne karty" wybrać tę, która ma zostać dodana, i nacisnąć przycisk ze strzałką w prawo, aby przenieść ją z sekcji "Dostępne karty" do sekcji "Wybrane karty".

   UWAGA: Można wybrać więcej niż jedną kartę naraz. W tym celu należy kliknąć odpowiednie karty, przytrzymując wciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.
5. W sekcji "Wybrane karty" wybierać jedną kartę naraz i używać przycisków ze strzałkami w celu przenoszenia kart do czasu uzyskania żądanej kolejności.

   UWAGA: (Opcjonalnie) Aby przywrócić domyślny układ kart dla swojej roli, należy nacisnąć przycisk "Domyślne".
6. Nacisnąć przycisk "OK" i zapisać rekord.

Zmienianie układu swojej strony szczegółów

Użytkownicy mogą personalizować układ sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów typu rekordu, gdy uprawnienie "Strona szczegółów personalizacji - informacje powiązane" jest włączone w roli użytkownika. Instrukcje krok po kroku dotyczące personalizowania układów informacji powiązanych można znaleźć pod hasłem Personalizowanie układów informacji powiązanych (na stronie 960).

Użytkownicy mogą personalizować układ pól na stronie szczegółów typu rekordu, gdy rola użytkownika jest skonfigurowana następująco:

- Strona szczegółów personalizacji - uprawnienie "Pola" jest włączone dla roli.
- Niestandardowy układ strony jest przypisany do roli dla typu rekordu.

Spersonalizowany układ pól utworzony przez użytkownika dla strony szczegółów typu rekordu jest także używany na stronach, na których użytkownik dokonuje edycji rekordów danego typu. W zależności od konfiguracji roli użytkownika, spersonalizowany układ pól może być używany także na stronach, na których

użytkownik wprowadza dane nowego rekordu. Instrukcje krok po kroku dotyczące personalizowania układów pól można znaleźć pod hasłem Personalizowanie układów pól (na stronie 965).

Uzyskiwanie dostępu do stron układów osobistych - informacje

Jeśli rola użytkownika pozwala na personalizowanie układów stron szczegółów, użytkownik może uzyskać dostęp do stron układów osobistych dotyczących typu rekordu za pośrednictwem łącza "Edycja układu" na stronie szczegółów rekordu danego typu. Dostęp do stron układów osobistych dotyczących stron szczegółów typu rekordu można uzyskać także za pośrednictwem globalnego łącza "Moja konfiguracja". W zależności od uprawnień włączonych w roli użytkownika, dostęp do stron układu osobistego w celu spersonalizowania układu strony szczegółów spowoduje następujące zachowanie:

- Strona "Układ osobisty" otworzy się, jeśli rola użytkownika zawiera dowolne dwa uprawnienia z następujących: "Personalizowanie stron szczegółów - pola", "Personalizowanie stron szczegółów - informacje powiązane" lub "Personalizowanie stron szczegółów - wskaźnik rekordów".

  Na stronie układu osobistego zostaną wyświetlone poniższe trzy łącza:

  - **Układ pól.** To łącze służy do otwierania strony "Układ osobisty - pola", na której można spersonalizować układ pól dotyczący typu rekordu.

    UWAGA: Łącze "Układ pól" jest dostępne na stronie układu osobistego tylko jeśli niestandardowy układ strony jest przydzielony do roli użytkownika w odniesieniu do danego typu rekordu. Jeśli do roli użytkownika w odniesieniu do tego typu rekordu jest przydzielony standardowy układ strony, łącze to będzie niedostępne.

  - **Układ informacji powiązanych.** To łącze służy do otwierania strony "Układ osobisty - informacje powiązane", na której można spersonalizować układ sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów dotyczącej danego typu rekordu.

  - **Zarządzanie wskaźnikiem rekordów.** Łącze powoduje otwarcie strony "Układ osobisty - wskaźnik rekordów", na której można konfigurować sekcje informacji powiązanych w taki sposób, aby wskaźniki pojawiały się na kartach sekcji informacji powiązanych w celu wskazywania, czy w tych sekcjach dostępne są rekordy.

- Strona "Układ osobisty - pola" otworzy się bezpośrednio, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron szczegółów - pola", ale nie zawiera uprawnień "Personalizowanie stron szczegółów - informacje powiązane" ani "Personalizowanie stron szczegółów - wskaźnik rekordów".
- Strona "Układ osobisty - informacje powiązane" otworzy się bezpośrednio, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron szczegółów - informacje powiązane", ale nie zawiera uprawnień "Personalizowanie stron szczegółów - pola" ani "Personalizowanie stron szczegółów - wskaźnik rekordów".
- Strona "Układ osobisty - wskaźnik rekordów" otworzy się bezpośrednio, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron szczegółów - wskaźnik rekordów", ale nie zawiera uprawnień "Personalizowanie stron szczegółów - pola" ani "Personalizowanie stron szczegółów - informacje powiązane".

Tematy pokrewne

Więcej informacji na temat personalizowania układów stron można znaleźć w następujących tematach:

- Personalizowanie układów informacji powiązanych (na stronie 960)
- Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych (na stronie 968)

- Personalizowanie układów pól (na stronie 965)
- Układy stron nowych rekordów - informacje (na stronie 57)

Personalizowanie układów informacji powiązanych

Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizacja strony szczegółów - informacje powiązane", można utworzyć spersonalizowany układ sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów danego typu rekordu. W sekcjach informacji powiązanych wyświetlane są różne typy rekordów, które można powiązać z wybranym rekordem. Na przykład uwagi i działania stanowią powiązane informacje, które można powiązać z możliwościami lub osobami kontaktowymi. O typie i uporządkowaniu sekcji informacji powiązanych, wyświetlanych domyślnie na poszczególnych stronach szczegółów, decyduje administrator firmy. Użytkownik może zmienić uporządkowanie sekcji informacji powiązanych oraz ukryć te, z których nie korzysta. Zmiana tych ustawień ma wpływ wyłącznie na widok aplikacji prezentowany użytkownikowi, który tych zmian dokonał.

UWAGA: Jeśli administrator firmy usunie z roli użytkownika uprawnienie "Personalizacja strony szczegółów - informacje powiązane", nie będzie można personalizować układu sekcji informacji powiązanych znajdujących się na stronach szczegółów.

Statyczne i dynamiczne układy stron szczegółów - informacje

Układy stron szczegółów mogą mieć charakter statyczny lub dynamiczny. W przypadku korzystania ze statycznych układów stron ten sam układ jest widoczny we wszystkich rekordach danego typu. Dynamiczne układy stron umożliwiają administratorowi firmy określanie różnych układów stron w przypadku różnych rekordów tego samego typu w zależności od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu. Można personalizować zarówno statyczne jak i dynamiczne układy stron.

Zmiany domyślnych układów stron po utworzeniu spersonalizowanych układów informacji powiązanych - informacje

Administrator firmy może w dowolnym czasie zaktualizować statyczny układ stron lub dowolny z układów stron w ramach układu dynamicznego. Po utworzeniu przez użytkownika spersonalizowanego układu sekcji informacji powiązanych, znajdujących się na stronie szczegółów danego typu rekordu, wszelkie zmiany dokonane przez administratora dotyczące dostępności tych sekcji w domyślnym układzie strony nie zostaną natychmiast odzwierciedlone w układzie spersonalizowanym.

Co się stanie po dodaniu sekcji informacji powiązanych do domyślnego układu strony?

Administrator firmy może dodać nowe sekcje informacji powiązanych do domyślnego układu strony dotyczącego danego typu rekordu związanego z rolą użytkownika po tym, jak ten ostatni utworzył spersonalizowany układ dla danego typu rekordu. Jeśli to nastąpi, a użytkownik będzie zamierzał dodać dowolną z nowych sekcji do spersonalizowanego układu określonej strony, będzie musiał najpierw zresetować układ strony do domyślnego. Następnie można użyć domyślnego układu strony lub utworzyć nowy spersonalizowany układ uwzględniający nowe sekcje.

Co się stanie po usunięciu sekcji informacji powiązanych z domyślnego układu strony?

Administrator firmy może usunąć sekcje informacji powiązanych z domyślnego układu strony dotyczącego danego typu rekordu związanego z rolą użytkownika. Jeśli dowolne sekcje spośród usuniętych przez administratora z domyślnego układu strony są zawarte w spersonalizowanym przez użytkownika układzie określonej strony, będą one nadal tam dostępne do momentu, gdy użytkownik usunie je ze swojego układu lub zresetuje ten układ do domyślnego.

Personalizowanie układów informacji powiązanych w statycznych układach stron

W poniższej procedurze przedstawiono sposób personalizacji układu sekcji informacji powiązanych w układzie statycznym za pomocą strony układu osobistego, do której dostęp można uzyskać za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Można również wykonać tę personalizację poprzez kliknięcie łącza "Edytuj układ" dostępnego na stronie szczegółów rekordu. W przypadku układów statycznych sposób postępowania jest taki sam bez względu na metodę uzyskania dostępu do strony.

Jak spersonalizować układ sekcji informacji powiązanych w statycznym układzie strony szczegółów

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".
3. W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć na łączu strony szczegółów, której układ ma zostać zmieniony.
4. Po otworzeniu strony "Układ osobisty" należy kliknąć "Układ informacji powiązanych".
5. Na stronie "Układ osobisty - informacje powiązane", w sekcji "Dostępne informacje powiązane'" należy wybrać sekcję informacji powiązanych, które będą wyświetlane, i za pomocą przycisku ze strzałką przenieść ją do sekcji "Wyświetlane informacje powiązane".

   WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz, przytrzymując klawisz SHIFT lub CTRL.
6. W sekcji "Wyświetlane informacje powiązane" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w górę i w dół w celu przenoszenia sekcji informacji powiązanych do czasu uzyskania żądanej kolejności.
7. Zapisać rekord.

Po wykonaniu personalizacji układu sekcji informacji powiązanych nowy układ będzie stosowany na stronie szczegółów w odniesieniu do wszystkich rekordów danego typu, do momentu wystąpienia jednej z następujących czynności:

- Ponownej zmiany układu.
- Przywrócenia domyślnego układu sekcji informacji powiązanych.

  UWAGA: Przywrócenie domyślnego układu pól nie ma wpływu na żadne spersonalizowane układy sekcji informacji powiązanych. Podobnie przywrócenie domyślnego układu w miejsce spersonalizowanego układu sekcji informacji powiązanych nie ma wpływu na żadne spersonalizowane układy pól dla danego typu rekordu.

- Przywrócenia przez administratora domyślnego układu strony dla danej roli użytkownika.

  UWAGA: Jeśli administrator zresetuje układ strony danego typu rekordu przywracając domyślny układ dla roli, wtedy w miejsce wszystkich spersonalizowanych układów pól i sekcji informacji powiązanych dla danego typu rekordu przywrócone zostaną domyślne układy dla użytkowników posiadających daną rolę. Jeśli jednak administrator przypisze nowy układ strony związany z typem rekordu do jakiejś roli, wtedy wszyscy użytkownicy mający tę rolę będą widzieć nowy układ pól dla danego typu rekordu, ale wciąż będą widzieć swoje spersonalizowane układy sekcji informacji powiązanych danego typu rekordu, dopóki nie przywrócą domyślnego układu w miejsce swoich układów informacji powiązanych.

Personalizowanie układów informacji powiązanych w dynamicznych układach stron

W przypadku użycia układów dynamicznych istnieje możliwość utworzenia spersonalizowanego układu sekcji informacji powiązanych dla każdej wartości w polu listy wyboru określającej dynamiczne tworzenie układu strony. Funkcja umożliwiająca tworzenie wielu spersonalizowanych układów sekcji informacji powiązanych danego typu rekordu jest sterowana za pośrednictwem dostępnego w profilu firmy pola wyboru "Włączanie personalizacji poszczególnych dynamicznych układów stron" w następujący sposób:

- Jeśli pole wyboru "Włączanie personalizacji poszczególnych dynamicznych układów stron" nie jest zaznaczone, można utworzyć tylko jeden spersonalizowany układ sekcji informacji powiązanych dla danego typu rekordu. Po spersonalizowaniu przez użytkownika układu dla typu rekordu, ten sam zestaw sekcji informacji powiązanych będzie widoczny na stronie szczegółów dla wszystkich rekordów danego typu, niezależnie od wartości wybranej w polu listy wyboru określającej dynamiczne tworzenie układu strony.
- Jeśli w profilu firmy pole wyboru "Włączanie personalizacji poszczególnych dynamicznych układów stron" jest zaznaczone, można utworzyć spersonalizowany układ sekcji informacji powiązanych dla każdej wartości w polu listy wyboru określającej dynamiczne tworzenie układu strony.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób personalizacji układu sekcji informacji powiązanych na dynamicznych stronach szczegółów, gdy funkcja personalizacji poszczególnych dynamicznych układów stron nie jest włączona. W procedurze opisano, jak spersonalizować układ dynamiczny na stronie "Układ osobisty", do której dostęp można uzyskać za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Układ dynamiczny można także spersonalizować przy użyciu łącza "Edytuj układ" dostępnego na stronie szczegółów rekordu. Jeśli funkcja personalizacji poszczególnych układów dynamicznych nie jest włączona, sposób postępowania jest taki sam bez względu na metodę uzyskania dostępu do strony.

Jak spersonalizować dynamiczny układ, gdy funkcja personalizacji poszczególnych układów dynamicznych nie jest włączona

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".
3. W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć na łączu strony szczegółów, której układ ma zostać zmieniony.
4. Po otworzeniu strony "Układ osobisty" należy kliknąć "Układ informacji powiązanych".

5 Na stronie "Układ osobisty - informacje powiązane", w sekcji "Dostępne informacje powiązane'" należy wybrać sekcję informacji powiązanych, które będą wyświetlane, i za pomocą przycisku ze strzałką przenieść ją do sekcji "Wyświetlane informacje powiązane".

WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz, przytrzymując klawisz SHIFT lub CTRL.

6 W sekcji "Wyświetlane informacje powiązane" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w górę i w dół w celu przenoszenia sekcji informacji powiązanych do czasu uzyskania żądanej kolejności.

7 Zapisać rekord.

Po spersonalizowaniu układu sekcji informacji powiązanych nowy układ jest używany na stronie szczegółów wszystkich rekordów danego typu, niezależnie od wartości w polu listy wyboru określającej dynamiczny układ strony, do momentu ponownej zmiany układu lub przywrócenia domyślnego układu strony szczegółów.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak spersonalizować układ dynamicznych stron szczegółów, gdy funkcja personalizacji poszczególnych dynamicznych układów stron jest włączona. W procedurze opisano, jak spersonalizować układ dynamiczny na stronie "Układ osobisty", do której dostęp można uzyskać za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Układ dynamiczny można także spersonalizować przy użyciu łącza "Edytuj układ" dostępnego na stronie szczegółów rekordu. Jeśli funkcja personalizacji poszczególnych układów dynamicznych jest włączona, sposób postępowania w przypadku układów dynamicznych jest następujący:

- Jeśli dostęp do strony "Układ osobisty" uzyskano za pośrednictwem łącza "Moja konfiguracja", można tworzyć spersonalizowane układy dla wszystkich wartości w polu listy wyboru określającej dynamiczny układ strony.
- Jeśli dostęp do strony "Układ osobisty" uzyskano za pośrednictwem łącza "Edytuj układ" na stronie szczegółów, można utworzyć spersonalizowany układ tylko dla wartości aktualnie wybranej z listy wyboru określającej dynamiczny układ strony.

Jak spersonalizować dynamiczny układ, gdy funkcja personalizacji poszczególnych układów dynamicznych jest włączona

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".

3 W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć na łączu strony szczegółów, której układ ma zostać zmieniony.

4 Po otworzeniu strony "Układ osobisty" należy kliknąć "Układ informacji powiązanych".

5 Na stronie "Układ osobisty - informacje powiązane", w sekcji dostępnych wartości sterującej listy wyboru, należy wybrać wartość, dla której ma zostać utworzony spersonalizowany układ.

UWAGA: Jeśli ma zostać utworzony spersonalizowany układ do zastosowania, gdy nie wybrano wartości w polu listy wyboru, należy wybrać wartość pustą.

6 W sekcji "Dostępne informacje powiązane" wybrać sekcję informacji powiązanych, które będą wyświetlane, i przy użyciu przycisku ze strzałką przenieść ją do sekcji wyświetlanych informacji powiązanych.

WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz, przytrzymując klawisz SHIFT lub CTRL.

7 W sekcji "Wyświetlane informacje powiązane" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w górę i w dół w celu przenoszenia sekcji informacji powiązanych do czasu uzyskania żądanej kolejności.

8 Należy powtórzyć kroki od 5 do 7 w celu utworzenia ewentualnych dodatkowych układów spersonalizowanych.

UWAGA: Jeśli użytkownik nie utworzy spersonalizowanego układu dla wartości listy wyboru, zostanie użyty domyślny układ strony.

9 Zapisać rekord.

Po spersonalizowaniu układu sekcji informacji powiązanych dla wartości listy wyboru, jest on używany na stronie szczegółów wszystkich rekordów, w których dana wartość została wybrana, do momentu ponownej zmiany układu dla tej wartości listy wyboru lub przywrócenia domyślnego układu strony szczegółów.

Przywracanie domyślnych układów informacji powiązanych

W poniższej procedurze przedstawiono sposób przywracania domyślnego układu informacji powiązanych na stronie układu osobistego, do której dostęp można uzyskać za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Domyślny układ informacji powiązanych można także przywrócić poprzez kliknięcie łącza "Edytuj układ" dostępnego na stronie szczegółów rekordu. Jeśli funkcja personalizacji poszczególnych układów dynamicznych jest włączona, sposób postępowania w przypadku układów dynamicznych jest następujący:

- Jeśli dostęp do strony układu osobistego uzyskano za pośrednictwem globalnego łącza "Moja konfiguracja", można przywrócić domyślne układy informacji powiązanych dla wszystkich wartości w polu listy wyboru określającej dynamiczny układ strony. Użytkownik może również przywrócić domyślne układy informacji powiązanych dla niektórych wartości listy wyboru, a dla innych pozostawić układy spersonalizowane.
- Jeśli dostęp do strony układu osobistego uzyskano za pośrednictwem łącza "Edytuj układ" na stronie szczegółów rekordu, można przywrócić domyślny układ informacji powiązanych tylko dla wartości aktualnie wybranej w polu listy wyboru określającej dynamiczny układ strony. Nie można przywrócić domyślnych układów informacji powiązanych dla innych wartości listy wyboru.

Jak przywrócić domyślny układ informacji powiązanych

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".

3 W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć na łączu strony szczegółów, której układ ma zostać zmieniony.

4 Po otworzeniu strony "Układ osobisty" należy kliknąć "Układ informacji powiązanych".

5 Na stronie "Układ osobisty - informacje powiązane" wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknąć "Domyślne", aby przywrócić domyślny układ dla wybranej wartości w kolumnie "Dostępne wartości ze sterującej listy".

- Kliknąć "Ustaw wartości domyślne we wszystkich polach", aby przywrócić domyślne układy dla wszystkich wartości w kolumnie "Dostępne wartości ze sterującej listy".

UWAGA: Przycisk "Ustaw wartości domyślne we wszystkich polach" jest dostępny tylko dla niektórych układów strony szczegółów osobistych.

Informacje na temat interakcji między spersonalizowanymi układami stron a układami stron dla ról znajdują się pod hasłem Interakcje spersonalizowanych układów informacji powiązanych z układami stron odnoszącymi się do ról.

Format informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie formatu wyświetlania informacji powiązanych", użytkownik może włączyć wyświetlanie sekcji informacji powiązanych w postaci list lub kart na stronach szczegółów rekordów. Aby to zrobić, należy ustawić opcję "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym. Jeśli pole "Format informacji powiązanych" profilu osobistego jest puste, wtedy używane jest domyślne ustawienie dla roli użytkownika; a jeśli pole "Format informacji powiązanych" roli użytkownika jest puste, wtedy używane jest domyślne ustawienie dla firmy. Informacje na temat zmiany ustawień opcji "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym znajdują się pod hasłem Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych (na stronie 936).

Personalizowanie układów pól

Użytkownicy mogą personalizować układ pól na stronie szczegółów typu rekordu, gdy rola użytkownika jest skonfigurowana następująco:

- Strona szczegółów personalizacji - uprawnienie "Pola" jest włączone dla roli.
- Niestandardowy układ strony jest przypisany do roli dla typu rekordu.

Można personalizować układy pól zarówno w statycznych, jak i w dynamicznych układach stron. Podczas personalizowania układów pól należy zwrócić uwagę na następujące zagadnienia:

- Wszystkie pola dostępne w niestandardowym układzie przydzielonym do roli użytkownika w odniesieniu do typu rekordu są domyślnie wyświetlane w układzie do momentu jego spersonalizowania.
- Można usunąć (ukryć) niektóre pola w spersonalizowanym układzie, ale nie można dodać do niego żadnych pól, które nie są obecne w domyślnym układzie.
- Nie można usunąć wymaganych pól z układu. Dodatkowo, administratorzy mogą określać, że pewne pola muszą być zawsze wyświetlane w układzie, co uniemożliwia ich usunięcie ze spersonalizowanego układu. Na stronie "Układ osobisty - pola" pola, które muszą być zawsze wyświetlane w układzie mają ten sam kolor czcionki, co pola wymagane.

W zależności od używanego typu układu strony może być możliwa personalizacja układu pól za pośrednictwem globalnego łącza "Moja konfiguracja" lub za pośrednictwem łącza "Edycja układu" na stronie szczegółów rekordu, lub za pośrednictwem obu tych łącz. W poniższej tabeli pokazano, których łącz można używać do personalizowania układu pól. We wszystkich przypadkach układ strony przydzielony do roli użytkownika musi być niestandardowym układem strony, co oznacza, że nie można dokonać personalizacji standardowego układu strony w odniesieniu do typu rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje w tej tabeli mają także zastosowanie w przypadku przywracania spersonalizowanego układu pól do domyślnego układu pól.

Informacje na temat przywracania układu pól do domyślnego układu pól można znaleźć w sekcji "Przywracanie układów pól do domyślnych układów" w tym temacie.

Typ układu	Łącze "Moja konfiguracja"	Łącze "Edycja układu"
Układ statyczny.	Tak	Tak
Domyślny układ dla układu dynamicznego. Więcej informacji można znaleźć w uwadze pod tą tabelą.	Tak	Tak. Pole sterującej listy wyboru dla układu dynamicznego musi być puste na stronie szczegółów rekordu.
Układ dotyczący określonej wartości na sterującej liście wyboru.	Nie	Tak. W polu sterującej listy wyboru układu dynamicznego musi zostać wybrana odpowiednia wartość.

UWAGA: Domyślny układ dla układu dynamicznego to układ używany w przypadku, gdy w polu sterującej listy wyboru układu dynamicznego w rekordzie wybrano pustą wartość.

Aby spersonalizować układ pól w odniesieniu do typu rekordu, należy przeprowadzić poniższą procedurę.

Aby spersonalizować układ pól w odniesieniu do typu rekordu, należy:

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

   UWAGA: Aby spersonalizować układ pól używany w odniesieniu do konkretnej wartości w polu sterującej listy wyboru układu dynamicznego, zamiast klikać łącze "Moja konfiguracja" należy otworzyć rekord zawierający odpowiednią wartość w polu sterującej listy wyboru, kliknąć łącze "Edycja układu" i przejść do kroku 4.

2. W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".

3. W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć łącze strony układu, która ma zostać spersonalizowana.

   Na przykład, aby spersonalizować układ pól dla typu rekordu "Podmiot", należy kliknąć łącze "Podmiot - układ".

4. Jeśli otwarta zostanie strona "Układ osobisty", kliknąć łącze "Układ pól".

5. Na stronie "Układ osobisty - pola" użyć strzałek do zmiany ułożenia pól w układzie.

   Pola można przesuwać w obrębie sekcji na stronie, a także przenosić z jednej sekcji na stronie do innej. Jeśli określone pole ma nie pojawiać się w spersonalizowanym układzie strony, należy je przenieść do sekcji "Dostępne pola".

   UWAGA: W przypadku przeniesienia wymaganego pola lub pola, co do którego administrator określił, że musi się zawsze pojawiać w układzie, do sekcji "Dostępne pola", podczas próby zapisania układu zostanie wyświetlony komunikat o błędzie i konieczne będzie przeniesienie tego pola z powrotem do jednej z sekcji układu.

6 Zapisać dokonane zmiany.

Po utworzeniu przez użytkownika spersonalizowanego układu pól, układ ten jest używany za każdym razem, gdy użytkownik otwiera lub edytuje rekord danego typu, do momentu wystąpienia jednej z następujących czynności:

- Użytkownik ponownie zmieni układ pól.
- Użytkownik przywróci domyślny układ pól dla strony.

  UWAGA: Przywrócenie domyślnego układu pól nie ma wpływu na żadne spersonalizowane układy sekcji informacji powiązanych. Podobnie przywrócenie domyślnego układu w miejsce spersonalizowanego układu sekcji informacji powiązanych nie ma wpływu na żadne spersonalizowane układy pól dla danego typu rekordu.

- Administrator przywróci domyślne ustawienia układu strony dla danej roli użytkownika lub przypisze inny układ do roli związanej z danym typem rekordu.

  UWAGA: Jeśli administrator zresetuje układ strony danego typu rekordu przywracając domyślny układ dla roli, wtedy w miejsce wszystkich spersonalizowanych układów pól i sekcji informacji powiązanych dla danego typu rekordu przywrócone zostaną domyślne układy dla użytkowników posiadających daną rolę. Jeśli jednak administrator przypisze nowy układ strony związany z typem rekordu do jakiejś roli, wtedy wszyscy użytkownicy mający tę rolę będą widzieć nowy układ pól dla danego typu rekordu, ale wciąż będą widzieć swoje spersonalizowane układy sekcji informacji powiązanych danego typu rekordu, dopóki nie przywrócą domyślnego układu w miejsce swoich układów informacji powiązanych.

W zależności od konfiguracji roli użytkownika, spersonalizowany układ pól może być także używany na stronie służącej do wprowadzania danych nowego rekordu. Więcej informacji na temat układu pól na stronach nowych rekordów znajduje się pod hasłem Układy stron nowych rekordów - informacje (na stronie 57).

Przywracanie układów pól do domyślnych układów

Aby przestać korzystać ze spersonalizowanego układu pól, można przywrócić układ pól do domyślnego układu w odniesieniu do typu rekordu dla roli użytkownika. W zależności od używanego typu układu strony może być możliwe przywrócenie układu pól za pośrednictwem globalnego łącza "Moja konfiguracja" lub za pośrednictwem łącza "Edycja układu" na stronie szczegółów rekordu, lub za pośrednictwem obu tych łącz. Więcej informacji o tym, z którego łącza należy skorzystać, można znaleźć w tabeli w poprzedniej sekcji tego tematu.

Aby przywrócić spersonalizowany układ pól do domyślnego układu, należy przeprowadzić poniższą procedurę.

Aby przywrócić domyślny układ pól, należy:

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

  UWAGA: Aby przywrócić układ pól używany w odniesieniu do konkretnej wartości w polu sterującej listy wyboru układu dynamicznego do domyślnego układu pól, zamiast klikać łącze "Moja konfiguracja" należy otworzyć rekord zawierający odpowiednią wartość w polu sterującej listy wyboru, kliknąć łącze "Edycja układu" i przejść do kroku 4.

2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".

3. W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć łącze strony układu, która ma zostać przywrócona do domyślnego układu.
4. Jeśli otwarta zostanie strona "Układ osobisty", kliknąć łącze "Układ pól".
5. Na stronie "Układ osobisty - pola" kliknąć opcję "Domyślne".
6. Zapisać dokonane zmiany.

Przy następnym otwarciu, edycji lub tworzeniu rekordu danego typu zostanie wyświetlony domyślny układ przypisany do roli użytkownika w odniesieniu do tego typu rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące spersonalizowanych układów pól są zawarte w następującym temacie:

- Interakcje spersonalizowanych układów pól z układami stron odnoszącymi się do roli

Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych

Jeśli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizacja strony szczegółów - wskaźnik rekordów", można skonfigurować wskaźniki rekordów dotyczące sekcji informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów. Wskaźniki rekordów umożliwiają pokazanie, czy sekcja informacji powiązanych zawiera rekordy, bez konieczności otwierania tej sekcji. Administrator może także skonfigurować wskaźniki rekordów stron "Szczegóły" w przypadku typów rekordów na poziomie roli. Jeśli ustawienia wskaźnika rekordów nie zostaną spersonalizowane dla typu rekordu, używane są ustawienia wskaźnika rekordów, które skonfigurowano już dla typu rekordu roli użytkownika. Informacje na temat działania wskaźników rekordów można znaleźć pod hasłem Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych - informacje (na stronie 73).

UWAGA: Powiązana funkcja wskaźnika nie jest obsługiwana w sekcji informacji powiązanych "Załączniki" w żadnym typie rekordu, ani w sekcji informacji powiązanych "Lista użytkowników" w typie rekordu "Sekcja". Funkcja ta nie jest również obsługiwana w niestandardowych apletach internetowych.

Aby spersonalizować ustawienia wskaźnika rekordów dla typu rekordu, należy przeprowadzić poniższą procedurę.

Aby spersonalizować ustawienia wskaźnika rekordów dla typu rekordu, należy:

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".
3. W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" należy kliknąć łącze strony układu *typu rekordu*.
4. Jeśli otworzy się strona "Układ osobisty", należy kliknąć łącze "Zarządzanie wskaźnikiem rekordów".

   UWAGA: Można także uzyskać dostęp do strony "Układ osobisty - wskaźnik rekordów", klikając łącze "Edytuj układ" na dowolnej stronie szczegółów rekordu.

5 Na stronie "Układ osobisty - wskaźnik rekordów", na liście "Dostępne informacje powiązane'" należy wybrać sekcje informacji powiązanych, które mają być wyświetlane wraz ze wskaźnikiem rekordów, i za pomocą przycisku ze strzałką przenieść je na listę "Wybrane informacje powiązane".

WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz, przytrzymując klawisz SHIFT lub CTRL.

6 Zapisać dokonane zmiany.

Po wykonaniu personalizacji ustawień wskaźnika rekordów dla typu rekordu, spersonalizowane ustawienia zostaną zastosowane na stronie szczegółów w odniesieniu do wszystkich rekordów danego typu, do momentu wystąpienia jednej z następujących czynności:

- Ponownej aktualizacji ustawień wskaźnika rekordów w sekcji informacji powiązanych.
- Przywrócenia ustawień wskaźnika rekordów dla typu rekordu do wartości domyślnych dla danego typu rekordu dla roli użytkownika. Implementacji jakichkolwiek aktualizacji pierwotnie przeprowadzonych przez administratora na poziomie roli.
- Przywrócenia przez administratora domyślnego układu strony dla danej roli użytkownika. Wszystkie spersonalizowane ustawienia wyświetlania wskaźników rekordów w odniesieniu do sekcji informacji powiązanych dla danego typu rekordu są przywracane do wartości skonfigurowanych dla typu rekordu na poziomie roli.

W celu przywrócenia ustawień wskaźnika rekordów dla typu rekordu do wartości domyślnych dla danego typu rekordu dla roli użytkownika należy przeprowadzić następującą procedurę.

Aby przywrócić ustawienia wskaźnika rekordów dla typu rekordu do ustawień domyślnych, należy:

- Na stronie "Układ osobisty - wskaźnik rekordów" kliknąć opcję "Domyślne".

Zmienianie układów swoich stron startowych

Jeżeli role użytkownika obejmują uprawnienia do personalizowania stron startowych, można dodawać lub usuwać sekcje z układów swoich stron startowych ("Moja strona startowa", "Strona startowa Konta", "Strona startowa osoby kontaktowej", "Strona startowa namiaru", "Strona startowa Możliwości" i "Strona startowa zlecenia SR"). Administrator firmy konfiguruje układy strony startowej, które użytkownicy widzą jako domyślne.

UWAGA: Można też personalizować strony startowe, klikając na łączu "Edytuj układ" na każdej stronie startowej.

Jak zmienić układ swojej strony startowej

1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu każdej strony.

2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".

3 Na stronie "Układ osobisty" w sekcji "Układ osobistej strony startowej" kliknąć łącze "Układ strony startowej" przeznaczone do zmiany (np. "Układ mojej strony startowej").

4 W sekcji "Dostępne sekcje" wybrać tę, która ma być wyświetlana na stronie startowej, i użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść sekcję do sekcji "Lewa strona" lub "Prawa strona".

WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz. W tym celu należy klikać poszczególne sekcje, przytrzymując naciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.

5 W sekcji "Lewa strona" lub "Prawa strona" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w celu przenoszenia kart do czasu uzyskania żądanej kolejności.

6 Zapisać rekord.

Zmienianie układu swojego paska czynności

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Administrator firmy może także ustawić pasek czynności jako niedostępny dla danej roli użytkownika.

Jeśli pasek czynności jest dostępny w przypadku danej roli użytkownika, jest on domyślnie wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można wybrać pokazywanie lub ukrywanie paska czynności. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje (na stronie 45).

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizacja paska czynności", użytkownik może wyświetlać lub ukrywać każdą sekcję paska czynności, w tym aplety internetowe, które administrator firmy udostępnił w układzie paska czynności dla roli użytkownika. Aby uzyskać więcej informacji o ustawieniach roli użytkownika, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Można określić sposób wyświetlania rekordu w przypadku, gdy jest on jedynym rekordem zwróconym w wyniku wyszukiwania. Rekord może zostać otwarty bezpośrednio na stronie szczegółów rekordu lub pokazany na stronie listy. Do kontrolowania tej funkcji służy pole wyboru "Bezpośrednie przejście do strony szczegółów, jeśli zwracany jest tylko jeden rekord", znajdujące się w sekcji opcji szybkiego wyszukiwania na stronie układu paska czynności w ustawieniach osobistych. Poniższe uwagi dotyczą pola wyboru "Przejście bezpośrednio do strony szczegółów, jeśli zostanie zwrócony tylko jeden rekord":

- Domyślnie to pole wyboru nie jest zaznaczone.
- Jeśli to pole nie będzie zaznaczone, a w wyszukiwaniu zostanie zwrócony tylko jeden rekord, zostanie on wyświetlony na stronie listy, skąd będzie można go otworzyć.
- Jeśli to pole zostanie zaznaczone, a w wyszukiwaniu zostanie zwrócony tylko jeden rekord, zostanie on otwarty bezpośrednio na stronie szczegółów.
- Zaznaczenie lub usunięcie zaznaczenia tego pola wyboru będzie obowiązywało w przypadku każdego wyszukiwania na pasku czynności i wyszukiwania zaawansowanego, w którym zostanie zwrócony tylko jeden rekord, aż do momentu zmiany tego ustawienia.
- Ustawienie tego pola wyboru dotyczy tylko wyszukiwania na pasku czynności i wyszukiwania zaawansowanego. Listy otwierane w innych obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand są zawsze wyświetlane na stronie listy, nawet jeśli dana lista zawiera tylko jeden rekord.

Jak zmienić układ swojego paska czynności?

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2. W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć łącze "Układ osobisty".

3. Na stronie "Układ osobisty" w sekcji "Układ paska czynności osobistych" nacisnąć przycisk "Układ paska czynności".

4. Na stronie "Układ osobisty" użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść sekcje w następujących sposób:
   - Przenieść sekcje, które mają być wyświetlane na pasku czynności, z sekcji "Dostępne sekcje" do sekcji "Wyświetlane sekcje".
   - Przenieść sekcje, które nie mają być wyświetlane na pasku czynności, z sekcji "Wyświetlane sekcje" do sekcji "Dostępne sekcje".

   UWAGA: Aby wyświetlić pasek czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, sekcja strony "Wyświetlane sekcje" musi zawierać przynajmniej jedną sekcję.

5. Przewinąć do sekcji "Przystosowywanie ulubionych" i wybrać odpowiednią opcję, aby dodać nowe elementy ulubione na początku lub na końcu listy ulubionych ("Ulubione rekordy" i "Ulubione listy"), w zależności od swoich preferencji.

   Więcej informacji na temat ulubionych rekordów jest dostępnych pod hasłem Strona "Ulubione rekordy" (na stronie 133). Więcej informacji na temat ulubionych list jest dostępnych pod hasłem Strona "Ulubione listy" (na stronie 156).

6. W sekcji "Opcje szybkiego wyszukiwania" zaznaczyć lub usunąć zaznaczenie pola wyboru "Przejście bezpośrednio do strony szczegółów, jeśli zostanie zwrócony tylko jeden rekord", aby określić sposób działania w przypadku zwrócenia tylko jednego rekordu:
   - Pole wyboru należy zaznaczyć, jeśli zwrócony rekord ma zostać otwarty bezpośrednio na stronie szczegółów.
   - Jeśli rekord ma zostać wyświetlony na stronie listy, należy usunąć zaznaczenie pola wyboru.

7. Zapisać dokonane zmiany.

Konfigurowanie swojego kalendarza

W tym temacie opisano sposób konfigurowania kalendarza za pomocą łącza globalnego "Moja konfiguracja".

Podczas konfigurowania domyślnego widoku kalendarza można:

- Wybrać widok kalendarza, który będzie wyświetlany po każdym kliknięciu karty "Kalendarz".
- Określić dzień, który będzie pokazywany jako pierwszy dzień tygodnia w kalendarzu i w selektorach dat służących do wyboru wartości pól danych w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Wybrać dni tygodnia i godziny pracy, które mają być pokazywane w kalendarzu, jeśli ustawienia firmowe nie są preferowane.

  Domyślnie wszystkie pola wyboru dni tygodnia nie są zaznaczone a pola godziny rozpoczęcia i godziny zakończenia godzin pracy są puste. Podczas określania godzin pracy można wprowadzić tylko jedną godzinę rozpoczęcia i jedną godzinę zakończenia. Nie można określić różnych godzin pracy dla poszczególnych dni tygodnia. Po wprowadzeniu godziny rozpoczęcia godzin pracy należy też wprowadzić godzinę zakończenia. Godzina zakończenia musi być późniejsza od godziny rozpoczęcia.

Po wprowadzeniu godziny zakończenia należy także wprowadzić godzinę rozpoczęcia. Jeśli jest to konieczne, aplikacja Oracle CRM On Demand po zapisaniu zmian przekształci wprowadzone godziny rozpoczęcia i zakończenia na format odpowiadający ustawieniom regionalnym.

Przedziały czasowe w kalendarzu mogą zaczynać się i kończyć o pełnej godzinie w przypadku motywu klasycznego, ale mogą też zaczynać się i kończyć co godzinę lub pół godziny w przypadku użycia kalendarza nowoczesnego. W przypadku widoków kalendarza, aplikacja Oracle CRM On Demand zaokrągla godzinę rozpoczęcia godzin pracy w dół do najbliższej godziny lub połowy godziny (zależnie od ustawień), a godzinę zakończenia godzin pracy w górę do najbliższej godziny lub połowy godziny. Jeśli na przykład wprowadzono godzinę rozpoczęcia jako 08:40, aplikacja Oracle CRM On Demand zaokrągli ją w dół do wartości 08:00 w widokach kalendarzy wykorzystujących motyw klasyczny lub do wartości 08:30 w przypadku motywu nowoczesnego. Jeśli wprowadzono godzinę zakończenia jako 17:40, aplikacja Oracle CRM On Demand zaokrągli ją w górę do wartości 18:00 w widokach kalendarzy wykorzystujących motyw klasyczny lub nowoczesny.

Informacje na temat sposobu pokazywania dni roboczych i godzin pracy w widokach kalendarza można znaleźć pod hasłem Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje (na stronie 215).

- Wybrać dodatkowe informacje, które będą wyświetlane w umówionych spotkaniach w widokach kalendarza. Domyślnie w widokach kalendarza wyświetlane są informacje z następujących pól dotyczących umówionego spotkania: Temat, Lokalizacja i Nazwisko osoby kontaktowej. Oprócz tego można wybrać opcję wyświetlania następujących informacji dodatkowych:
  - Nazwa podmiotu powiązanego ze umówionym spotkaniem. Nazwa podmiotu stanowi jednocześnie łącze do rekordu konta.
  - Status umówionego spotkania.
  - Numer telefonu głównej osoby kontaktowej powiązanej z umówionym spotkaniem. Numer telefonu stanowi jednocześnie łącze do rekordu osoby kontaktowej. Jeśli w rekordzie osoby kontaktowej wypełniono pole numeru telefonu służbowego, pokazywany jest ten numer. Jeśli nie wypełniono tego pola w rekordzie osoby kontaktowej, natomiast wypełniono pole numeru telefonu komórkowego, pokazywany jest numer telefonu komórkowego.
- Należy określić, czy mają być otrzymywane przypomnienia o działaniach należących do użytkownika lub w których użytkownik znajduje się na liście użytkowników w odniesieniu do działań, w których skonfigurowano przypomnienia. W polu "Powiadomienie o działaniu" dostępne są następujące opcje:
  - **Brak.** Po wybraniu tej opcji użytkownik nie będzie otrzymywać żadnych przypomnień.
  - **E-mail.** W przypadku wybrania tej opcji użytkownik będzie otrzymywać przypomnienia w wiadomościach e-mail.
  - **Przypomnienie w oknie wyskakującym.** W przypadku wybrania tej opcji, przypomnienia będą wyświetlane w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand.
  - **Przypomnienie w wiadomości e-mail i w oknie wyskakującym.** W przypadku wybrania tej opcji użytkownik otrzymuje wiadomości e-mail z przypomnieniami. Oprócz tego są one także wyświetlane w oknie wyskakującym "Przypomnienie o działaniu" po zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand.
  - **Puste.** W przypadku pozostawienia pustej wartości w polu "Powiadomienie o działaniu", zastosowana zostanie opcja wybrana w tym polu na poziomie firmy. Domyślną opcją na poziomie firmy jest "Brak", jednak administrator może wybrać inną opcję.

Aby skonfigurować kalendarz, należy wykonać kroki następującej procedury. Więcej informacji na temat kalendarzy jest dostępnych pod hasłem Kalendarz i działania (na stronie 209).

Przed rozpoczęciem. Aby udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi lub skonfigurować niestandardowe widoki kalendarzy grupowych, rola użytkownika musi obejmować uprawnienie "Udostępnianie kalendarza".

Jak skonfigurować swój kalendarz

1. Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
2. W sekcji "Konfiguracja kalendarza" kliknąć na łączu "Ustawienia kalendarza".
3. Aby skonfigurować domyślny widok kalendarza, należy:
   a. Wybrać "Domyślny widok kalendarza".
   b. Wybrać widok kalendarza.
   c. Wybrać dzień, który będzie pokazywany w kalendarzu jako pierwszy dzień tygodnia.

      Domyślnie pole "Początek tygodnia w kalendarzu" jest puste. Jeśli nie zostanie ono wypełnione przez użytkownika, używane jest ustawienie dotyczące pierwszego dnia tygodnia obowiązujące w firmie.

      UWAGA: Po dokonaniu zmiany pierwszego dnia tygodnia należy wylogować się z Oracle CRM On Demand i zalogować ponownie, aby umożliwić wyświetlenie zmian w kalendarzu oraz w selektorach dat służących do wyboru wartości pól danych w Oracle CRM On Demand.

   d. W sekcji "Tydzień roboczy kalendarza" należy ustawić dni pracy i godziny pracy dla kalendarza w następujący sposób:
      - Zaznaczyć pole wyboru dla każdego dnia, który ma być pokazywany jako dzień roboczy w kalendarzu. W przypadku zaznaczenia pól wyboru dla więcej niż jednego dnia, tylko te dni będą pokazywane jako dni robocze w dziennych i tygodniowych widokach kalendarzy użytkowników, niezależnie od tego, jak określono dni robocze na poziomie firmy. W przypadku usunięcia zaznaczenia pól wyboru dla wszystkich dni, w kalendarzu będą pokazywane dni robocze określone na poziomie firmy.
      - Aby określić godzinę rozpoczęcia godzin pracy, która jest inna niż określona na poziomie firmy, należy wprowadzić godzinę rozpoczęcia w polu "Godzina rozpoczęcia godzin pracy".
      - Po wprowadzeniu godziny rozpoczęcia godzin pracy należy wprowadzić godzinę zakończenia w polu "Godzina zakończenia godzin pracy". Godzina zakończenia musi być późniejsza od godziny rozpoczęcia.

      UWAGA: W przypadku nie wprowadzenia godziny rozpoczęcia i zakończenia godzin pracy, w kalendarzu będą pokazywane godziny pracy określone na poziomie firmy.

   e. W sekcji preferencji dotyczących informacji o umówionym spotkaniu zaznaczyć pola wyboru dodatkowych informacji, które będą wyświetlane w spotkaniach w widokach kalendarza.
   f. W polu "Powiadomienie o działaniu" wybrać oczekiwaną opcję albo pozostawić to pole puste, aby zastosować ustawienie na poziomie firmy.
   g. Zapisać dokonane zmiany.

4 Aby udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi, należy:

   a Kliknąć łącze "Współużytkowanie kalendarza".

   b W obszarze "Moja lista współużytkowania kalendarza" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".

   c W oknie "Nadaj uprawnienia nowym użytkownikom" należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby dodać użytkowników, którym chce się udostępnić kalendarz.

5 Aby skonfigurować niestandardowe widoki kalendarzy grupowych, należy:

   a Kliknąć na łączu "Zarządzanie widokami grup".

   b W obszarze "Moje widoki niestandardowe" nacisnąć przycisk "Dodaj".

   c Wypełnić pola w oknie "Zarządzanie widokiem", a następnie zapisać rekord.

   Skonfigurowanie niestandardowych widoków kalendarzy grupowych umożliwia zarządzanie swoim widokiem dostępnym dla innych użytkowników. Po utworzeniu nowego umówionego spotkania należy przejść do karty "Kalendarz grupowy" i w celu wyświetlenia dostępności wybrać grupę "Kalendarz" utworzoną przez użytkownika lub administratora firmy.

Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji

Na osobistej stronie startowej znajdują się łącza do narzędzi umożliwiających importowanie danych i integrowanie danych z aplikacji Oracle CRM On Demand z innymi aplikacjami.

UWAGA: Administrator firmy konfiguruje i włącza dostęp do dostępnych klientów. Dostępne klienty: Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand Desktop.

Jak uzyskać dostęp do danych i narzędzi integracji?

1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.

2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" kliknąć łącze żądanego narzędzia:

- Aby zaimportować osoby kontaktowe, nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", następnie przycisk "Importowanie swoich osób kontaktowych".

  Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Importowanie swoich osób kontaktowych (zob. "Importowanie osób kontaktowych" na stronie 337).

- Aby wyświetlić informacje dotyczące oczekujących i zakończonych zleceń importu użytkownika, należy nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", a następnie "Kolejka zleceń importu".

  Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przeglądanie wyników importu.

- Aby wyświetlić informacje dotyczące oczekujących i zakończonych zleceń eksportu, należy nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", a następnie "Kolejka zleceń eksportu".

Więcej informacji znajduje się pod hasłem Wyświetlanie swoich zleceń eksportu (zob. "Przeglądanie zleceń eksportu" na stronie 975).

- Aby zainstalować aplikację Oracle CRM On Demand Desktop, należy kliknąć opcję "Dane i narzędzia integracji", następnie kliknąć pozycję Oracle CRM On Demand Desktop i postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.

  Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Instalowanie aplikacji Oracle CRM On Demand Desktop.

- Aby połączyć określone wiadomości e-mail z rekordami podmiotu, osoby kontaktowej, namiaru, możliwości lub zlecenia SR z Oracle CRM On Demand, należy kliknąć łącze "Dane i narzędzia integracji", a następnie nacisnąć przycisk "Oracle Outlook Email Integration On Demand".

  Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes (na stronie 985).

- Aby osadzić widget, nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

  Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

  - Osadzanie widgetu "Ulubione listy" (zob. "Osadzanie widgetu "Ulubione listy"" na stronie 979)
  - Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości" (na stronie 980)
  - Osadzanie widgetu "Raporty" (zob. "Osadzanie widgetu "Raporty"" na stronie 980)
  - Osadzanie widgetu "Prosta lista" (na stronie 983)

Temat pokrewny

Pokrewne informacje dotyczące danych i narzędzi integracji są zawarte w następującym temacie:

- Widgety On Demand - informacje (na stronie 978)

Przeglądanie zleceń eksportu

Na stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" wyświetlane są wszystkie oczekujące i ukończone zlecenia eksportu przesłane przez użytkownika za pośrednictwem stron list lub asystenta eksportu danych. Jeżeli zlecenie znajduje się w sekcji "Zlecenia oczekujące", można kliknąć przycisk "Odśwież", aby sprawdzić, czy nie zostało ukończone. Po zakończeniu zlecenia można do niego przejść, aby pobrać plik wyjściowy.

UWAGA: W zależności od uprawnień, niektóre zlecenia eksportu mogą być niewidoczne dla użytkownika lub pobranie niektórych plików wyjściowych może być niemożliwe.

Informacje o okresie retencji zleceń eksportu i ich załączników

W standardowej aplikacji Oracle CRM On Demand zachowywane są następujące szczegóły zleceń eksportu i ich danych wyjściowych w konkretnym okresie:

- Szczegóły zlecenia eksportu są zachowywane przez 60 dni, a następnie trwale usuwane.

- Dane wyjściowe zlecenia eksportu są zachowywane przez 168 godzin (tj. siedem dni), a następnie trwale usuwane.

Okresy retencji są stosowane do operacji eksportu przesyłanych za pośrednictwem stron list oraz asystenta eksportu danych.

Administrator może zmienić okresy retencji dotyczące zleceń eksportu i ich załączników poprzez zmianę wartości w następujących polach profilu firmy:

- Dni wygaśnięcia zleceń eksportu
- Dni wygaśnięcia załączników do zleceń eksportu

Informacje na temat aktualizowania tych pól są dostępne pod hasłem Konfigurowanie ustawień firmy.

W poniższej procedurze opisano sposób wyświetlania zleceń eksportu użytkownika.

Aby przejrzeć zlecenia eksportu

1. Nacisnąć przycisk "Moja konfiguracja" dostępny w prawym górnym rogu każdej strony.
2. Nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji".
3. Nacisnąć przycisk "Kolejka zleceń eksportu".

   Zostanie wyświetlona strona "Kolejka osobistych zleceń eksportu", w której są przedstawione szczegóły zleceń eksportu. Poniższa tabela przedstawia informacje dot. zleceń eksportu.

Eksportowanie informacji dot. rekordu	Opis
Typ	Typ zlecenia: "Osobiste" lub "Firmowe".
Typ eksportu	Typ eksportu - **Pełny**. Pełny eksport danych firmy. - **Częściowy.** Częściowy eksport danych firmy. - **Lista.** Zlecenie eksportu wykonane na stronie listy. Wyświetlane są tylko eksporty wykonane przez zalogowanego użytkownika.
Typ rekordu	Typ rekordu. W przypadku częściowych zleceń zawierających rekordy podrzędne, rekord podrzędny jest wyświetlany w formacie*Rekord nadrzędny*:*Rekord podrzędny*, na przykład: Podmiot:Osoba kontaktowa.
Lista	W przypadku zleceń eksportu listy, pole zawiera nazwę listy.
Status	Status, na przykład "W toku" lub "Ukończone".
Nazwa klienta	Nazwa aplikacji klienckiej.

Eksportowanie informacji dot. rekordu	Opis
Zlecono dla	Użytkownik, dla którego zostało przesłane zlecenie.
Zlecone przez	Użytkownik, który przesłał zlecenie. Administrator może utworzyć osobiste zlecenie wyodrębniania dla użytkownika za pośrednictwem usług internetowych.
Przesłane	Data i godzina przesłania zlecenia eksportu.
Ukończono	Data i godzina ukończenia zlecenia eksportu.

W poniższej procedurze opisano sposób przeglądania szczegółów zlecenia eksportu.

Jak przejrzeć szczegóły zlecenia eksportu

- W wierszu zlecenia kliknąć łącze "Typ eksportu" lub łącze "Typ rekordu", aby otworzyć stronę szczegółów zlecenia eksportu listy lub stronę szczegółów zlecenia eksportu.

  Na stronie wyświetlane są właściwości eksportu, w tym liczba wyeksportowanych rekordów ("Liczba wyeksportowanych"). W przypadku zleceń przesłanych przy użyciu asystenta eksportu danych na stronie pokazywana jest także liczba typów rekordów wyeksportowanych pomyślnie i bez żadnych problemów ("Liczba obiektów ukończonych"). W sekcji "Eksport typów rekordów" na stronie wyświetlane są szczegóły liczby rekordów wyeksportowanych w ramach poszczególnych typów rekordów.

Informacje na temat pobierania i kasowania załączników do zleceń eksportu, tj. plików ZIP zawierających dane wyjściowe ze zleceń eksportu, są dostępne pod hasłem Pobieranie i kasowanie załączników do zleceń eksportu (na stronie 977).

Pobieranie i kasowanie załączników do zleceń eksportu

Plik ZIP zawierający dane wyjściowe z pomyślnego zlecenia eksportu jest dostępny jako załącznik na stronie szczegółów zlecenia eksportu listy (w przypadku zlecenia eksportu przesłanego ze strony listy) lub na stronie szczegółów zlecenia eksportu (w przypadku zlecenia eksportu przesłanego za pośrednictwem asystenta eksportu danych).

W zależności od posiadanych uprawnień w swojej roli użytkownik może mieć dostęp do załączników zleceń eksportu i je pobierać za pośrednictwem co najmniej jednego z następujących obszarów w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Łącze "Moja konfiguracja".** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Wyświetlanie swoich zleceń eksportu (zob. "Przeglądanie zleceń eksportu" na stronie 975).
- **Strony administrowania w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłami Przeglądanie wyników eksportu i Przeglądanie wszystkich zleceń eksportu w firmie.

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Kasowanie załączników do zleceń eksportu", użytkownika może skasować dowolny załącznik do zlecenia eksportu, do którego ma dostęp. W przeciwnym razie nie można skasować żadnego załącznika do zlecenia eksportu, w tym załączników do własnych zleceń eksportu.

W poniższej procedurze opisano sposób pobierania załącznika do zlecenia eksportu ze strony szczegółów zlecenia eksportu listy lub strony szczegółów zlecenia eksportu.

Jak pobrać załącznik do zlecenia eksportu

- W sekcji "Załącznik do zlecenia eksportu" strony należy wybrać z menu poziomu rekordu polecenie "Pobierz" dotyczące załącznika, a następnie zapisać plik ZIP.

  Plik ZIP składa się z tekstowego pliku podsumowania eksportu i pliku CSV dla każdego typu wyeksportowanego rekordu. Jeśli eksport został wykonany ze strony listy, istnieje tylko jeden plik CSV.

  UWAGA: W przypadku eksportowania głównego śledzenia kontroli plik CSV zawiera kolumny "Typ rekordu – nazwa wyświetlana" oraz "Pole zmodyfikowane - nazwa wyświetlana". Kolumny te zawierają wartości wyświetlane w interfejsie użytkownika odpowiednio dla typu rekordu i pola zmodyfikowanego. Natomiast w kolumnach "Pole zmodyfikowane" i "Typ rekordu" wyświetlane są tylko wewnętrzne wartości typu rekordu.

W poniższej procedurze opisano sposób kasowania załącznika do zlecenia eksportu.

Przed rozpoczęciem: Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Kasowanie załączników do zleceń eksportu".

Jak skasować załącznik do zlecenia eksportu

- W sekcji "Załącznik do zlecenia eksportu" strony szczegółów zlecenia eksportu listy lub strony szczegółów zlecenia eksportu wybrać z menu poziomu rekordu polecenie "Kasuj" dotyczące załącznika, a następnie potwierdzić zamiar skasowania załącznika.

Widgety On Demand - informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera kod HTML, który umożliwia osadzanie widgetów On Demand w aplikacjach komputerowych obsługujących widgety internetowe. Ponadto widgety internetowe można osadzić w portalach lub dowolnej niezależnej stronie internetowej. Widget internetowy to przenośny fragment kodu innego autora, który można osadzić w kodzie HTML. Jeśli administrator firmy udostępnił tę funkcję, kod HTML potrzebny do osadzania widgetów On Demand w innych aplikacjach znajduje się w aplikacji Oracle CRM On Demand na stronie "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można wtedy wpisać swoją nazwę użytkownika i hasło, aby uzyskać dostęp do list ulubionych, centrum wiadomości i innych funkcji Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand można otworzyć w nowym oknie przeglądarki, klikając na łączu "Otwórz aplikację".

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została włączona przez administratora firmy. Aby sprawdzić, czy jest ona włączona w danej aplikacji Oracle CRM On Demand, należy kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja". Jeśli funkcja jest włączona, na stronie startowej

użytkownika zostanie wyświetlone łącze "Osadzanie zawartości CRM On Demand". Jeśli użytkownik, któremu administrator firmy nie przypisał uprawnienia do korzystania z widgetów On Demand, spróbuje zalogować się do takiego widgetu, logowanie nie powiedzie się.

Dostępne są następujące widżety On Demand:

- **Widżet "Ulubione listy".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane listy ulubionych z aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład "Wszystkie możliwości", "Moje podmioty" i tak dalej. Listy ulubionych znajdują się na pasku czynności strony głównej Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Lista ulubionych" jest dostępnych pod hasłem Osadzanie widżetu "Listy ulubionych" (zob. "Osadzanie widgetu "Ulubione listy"" na stronie 979).
- **Widżet "Centrum wiadomości".** Ten widżet On Demand umożliwia dostęp do wiadomości otrzymywanych w aplikacji Oracle CRM On Demand bez konieczności wcześniejszego logowania się do Oracle CRM On Demand. Centrum wiadomości znajduje się na pasku czynności strony głównej aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widgetu "Centrum wiadomości" jest dostępnych pod hasłem Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości" (na stronie 980).
- **Widżet "Raporty".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane raporty i pulpity utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widgetu "Raporty" jest dostępnych pod hasłem Osadzanie widgetu "Raporty" (zob. "Osadzanie widgetu "Raporty"" na stronie 980).
- **Widget "Prosta lista".** W tym widgecie On Demand są wyświetlane jednokolumnowe listy skrótów do rekordów aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widgetu "Prosta lista" jest dostępnych pod hasłem Osadzanie widgetu "Prosta lista" (na stronie 983).

WSKAZÓWKA: Jeśli w motywie wybranym przez użytkownika używana jest większa czcionka, w widżecie ulubionych list może być wyświetlany pasek przewijania. Można go usunąć, edytując wysokość i szerokość pól "HTML kart internetowych" w widżecie. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie zewnętrznych stron internetowych, raportów i pulpitów na kartach.

Osadzanie widgetu "Ulubione listy"

Listy ulubionych z aplikacji Oracle CRM On Demand (na przykład "Wszystkie możliwości", "Moje konta" i tak dalej) można osadzić w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została ona włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widget "Ulubione listy"?

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
3. Skopiować do używanej aplikacji kod HTML zawarty w sekcji widgetu "Ulubione listy".

   W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

4 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do danych z list ulubionych.

WSKAZÓWKA: Jeśli w motywie wybranym przez użytkownika używana jest większa czcionka, w widżecie ulubionych list może być wyświetlany pasek przewijania. Można go usunąć, edytując wysokość i szerokość pól "HTML kart internetowych" w widżecie. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie zewnętrznych stron internetowych, raportów i pulpitów na kartach.

Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"

Centrum wiadomości Oracle CRM On Demand można osadzić w dowolnej aplikacji komputerowej, która obsługuje widżety internetowe. Ponadto można je osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych. Korzystając z widżetu "Centrum wiadomości", można uzyskać dostęp do wiadomości otrzymanych w aplikacji Oracle CRM On Demand bez logowania się do Oracle CRM On Demand. Centrum wiadomości znajduje się na pasku czynności strony głównej aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została ona włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widget "Centrum wiadomości"

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

3 Skopiować do używanej aplikacji kod HTML zawarty w sekcji widgetu "Centrum wiadomości".

W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

4 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do wiadomości znajdujących się w centrum wiadomości.

5 Nacisnąć przycisk "Odśwież", aby uzyskać dostęp do nowych wiadomości.

Osadzanie widgetu "Raporty"

Raporty i pulpity z aplikacji Oracle CRM On Demand można osadzać w aplikacjach komputerowych obsługujących widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych bez konieczności logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji na temat raportów i pulpitów można znaleźć w następujących tematach:

- Raporty (na stronie 1011)
- Pulpity informacyjne (zob. "Pulpity" na stronie 1425)

- Analizy (zob. "Analytics" na stronie 1455)

Katalogi V2 i V3 na potrzeby raportów i pulpitów - informacje

Począwszy od wydania 35, raporty i pulpity są zorganizowane w dwóch katalogach:

- **Katalog V2.** Ten katalog zawiera następujące elementy:
  - Niestandardowe raporty utworzone przez firmę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Raporty te są przechowywane w folderach współużytkowanych w ramach folderów osobistych i folderu współużytkowanego w całej firmie w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.
  - Pulpity utworzone przez firmę na karcie "Pulpity".
  - Wstępnie utworzone raporty V2. Raporty te są przechowywane w folderach współużytkowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- **Katalog V3.** Ten katalog zawiera następujące elementy:
  - Niestandardowe raporty i pulpity utworzone przez firmę na karcie "Analizy". Te raporty i pulpity są przechowywane w folderach współużytkowanych na karcie podrzędnej "Katalog" karty "Analizy" w ramach folderów osobistych i folderu współużytkowanego w całej firmie.
  - Wstępnie utworzone raporty V3. Raporty te są przechowywane w folderach współużytkowanych na karcie podrzędnej "Katalog" karty "Analizy".
  - Przeniesione raporty V3. Po uaktualnieniu aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie do wydania 35, niektóre niestandardowe raporty pierwotnie utworzone przez firmę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers mogły zostać przeniesione do katalogu V3, jednocześnie będąc nadal dostępne w katalogu V2. Przeniesione raporty są przechowywane w folderach współużytkowanych na karcie podrzędnej "Katalog" karty "Analizy" w ramach folderu współużytkowanego w całej firmie. Aby uzyskać dostęp do raportów w migrowanym folderze współużytkowanym w całej firmie, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostęp do migrowanego folderu współużytkowanego w całej firmie"

UWAGA: W zależności od konfiguracji instancji, firma może nie mieć dostępu do karty "Analizy" lub katalogu V3.

W aplikacji Oracle CRM On Demand można wygenerować kod HTML potrzebny do osadzenia poniższych typów raportów i pulpitów w widżetach:

- Reporty z katalogu V2.

  Aby osadzić raport lub pulpit z katalogu V2, niezbędny jest ciąg ścieżki raportu, który można wkleić w polu "Ścieżka raportu" widżetu raportu. Poniżej podano przykład ciągu ścieżki raportu:

  ```
  Foldery współużytkowane : Analizy wbudowane : Raporty w formie skróconych list : Podmioty wg przedst. handlowego
  ```

  Instrukcja określania ciągu ścieżki raportu z katalogu V2 znajduje się w dalszej części tego tematu.

- Raporty i pulpity z wersji 3 katalogu.

  Ikona wyszukiwania w sekcji widżetu raportów strony "Osadzanie zawartości Oracle CRM On Demand" umożliwia przechodzenie do raportu lub pulpitu w katalogu V3.

UWAGA: W sekcji widżetu raportów na stronie "Osadzanie zawartości CRM On Demand" nie można wygenerować kodu HTML dla pulpitu z katalogu V2.

Przed rozpoczęciem: Raport lub pulpit, który ma zostać osadzony, musi być przechowywany w folderach współużytkowanych.

Aby osadzić raport, należy

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
3. W sekcji widżetu "Raporty" w polu "Typ" wybrać opcję "Jeden raport".
4. W polu "Katalog" wybrać katalog raportu, który ma zostać osadzony.
5. W zależności od wybranego katalogu, wykonać jedną z czynności:
   - Jeśli wybrano katalog V2, wprowadzić ciąg ścieżki raportu w polu "Ścieżka".
   - Jeśli wybrano V3, kliknąć ikonę wyszukiwania (szkło powiększające) i przejść do wymaganego raportu w folderach współużytkowanych.

     Pole "Ścieżka" zostanie automatyczne wypełnione po wybraniu raportu.
6. Nacisnąć przycisk "Pokaż nowy HTML".
7. Skopiować do innej aplikacji kod HTML.

   W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
8. Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do raportu.

Aby osadzić pulpit, należy

1. Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
2. Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
3. W sekcji widżetu "Raporty" w polu "Typ" wybrać opcję "Pulpit".
4. W polu "Katalog" wybrać V3.
5. Kliknąć ikonę wyszukiwania (szkło powiększające) i przejść do wymaganego pulpitu w folderach współużytkowanych.

   Pole "Ścieżka" zostanie automatyczne wypełnione po wybraniu pulpitu.
6. Nacisnąć przycisk "Pokaż nowy HTML".
7. Skopiować do innej aplikacji kod HTML.

W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

8 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do pulpitu.

W poniższej procedurze opisano sposób określania ciągu ścieżki raportu w katalogu V2.

Aby określić ciąg ścieżki raportu w katalogu V2, należy

1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers kliknąć opcję "Otwórz analizę" na stronie "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

2 Wybrać raport.

Ścieżka raportu jest pokazana w polu "Pozycja".

3 Skopiować ciąg z pola "Pozycja".

Osadzanie widgetu "Prosta lista"

Ten widget On Demand umożliwia osadzanie prostej listy rekordów w aplikacjach komputerowych, które obsługują widgety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych bez konieczności logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand. Widget "Prosta lista" zawiera skróty do list standardowych typów rekordów, z wyjątkiem typów "Fundusz" i "Zlecenie dotyczące funduszu".

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widget "Prosta lista"

1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.

2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

3 W sekcji widgetu "Prosta lista" wybrać z menu listę.

4 Skopiować do innej aplikacji kod HTML.

Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

5 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do listy.

6 Aby wyświetlić inną listę, nacisnąć przycisk "Konfiguruj".

UWAGA: Ta czynność powoduje zmianę dostępnej listy na czas trwania sesji. Użytkownik może zmieniać listę dowolną liczbę razy podczas trwania sesji, lecz kiedy się z niej wyloguje, przywracana jest pierwotna wersja listy.

14 Praca z innymi aplikacjami

Oracle CRM On Demand współpracuje z następującymi aplikacjami w celu zapewnienia dodatkowej funkcjonalności:

- Integracja wiadomości e-mail w programach Microsoft Outlook i Lotus Notes

  Korzystając z modułów Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand, można wiązać określone wiadomości e-mail z rekordami podmiotów, osób kontaktowych, namiarów, możliwości i zleceń SR w aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcja ta umożliwia składowanie krytycznych wiadomości e-mail wraz z rekordami, z którymi są powiązane.

- Microsoft Word

  Korzystając z aplikacji Oracle CRM On Demand, można używać danych z Oracle CRM On Demand Integration for Office do tworzenia korespondencji seryjnej i grupowej za pomocą programu Microsoft Word.

- Microsoft Excel

  Korzystając z aplikacji Oracle CRM On Demand, można tworzyć odświeżalne raporty offline w formacie Microsoft Excel, zawierające dane z Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Kreator segmentacji

  Kreator segmentacji (Segmentation Wizard) umożliwia generowanie segmentów osób kontaktowych (tj. list osób kontaktowych) na podstawie kombinacji pól podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i zlecenia SR z Oracle CRM On Demand.

Sprawdzanie wymagań systemu

Przed zainstalowaniem oprogramowania należy się upewnić, że komputer spełnia odpowiednie wymagania systemu. Więcej informacji znajduje się w serwisie internetowym aplikacji Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) i Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) to moduły umożliwiające dodawanie wiadomości e-

mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes do Oracle CRM On Demand. Te wiadomości e-mail stają się historią wszystkich kontaktów użytkownika z podmiotami i są dostępne dla całego zespołu sprzedaży.

Dodając wiadomości e-mail (już otrzymane lub wychodzące) do aplikacji, można:

- Dodać wiadomość e-mail jako rekord zadania (działania wykonanego) połączonego z rekordem Podmiot, Osoba kontaktowa, Namiar, Możliwość lub Serwis w Oracle CRM On Demand.
- Dodać do Oracle CRM On Demand odbiorców wiadomości e-mail jako osoby kontaktowe, namiary, możliwości lub zlecenia SR.
- Utworzyć dalsze zadania lub umówione spotkania na podstawie wiadomości e-mail w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Zaktualizować rekordy Oracle CRM On Demand, np. dodać nowe adresy e-mail, bezpośrednio z poziomu programu Outlook lub Notes.
- Przeszukać Oracle CRM On Demand w celu znalezienia informacji o odbiorcach (tylko moduł Outlook Email Integration client).

Aby korzystać z modułu Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client, należy zainstalować go na laptopie lub komputerze stacjonarnym.

UWAGA: Aby można było korzystać z modułu Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Outlook/Notes - integracja poczty elektronicznej".

Instalowanie modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand

Aby zainstalować moduł Outlook Email Integration client, należy pobrać i uruchomić program instalacyjny, który uruchamia kreator InstallShield. Kreator ten tworzy wtyczkę do programu Outlook, która dodaje następujące ikony lub etykiety do paska narzędzi programu Outlook:

- Dodaj do CRM On Demand. Ten element pojawia się na pasku narzędzi skrzynki odbiorczej.
- Wyślij i dodaj do CRM On Demand. Ten element pojawia się na pasku narzędzi okna wiadomości.
- CRM On Demand - znajdź. Ta ikona pojawia się na pasku narzędzi okna wiadomości.

Przed rozpoczęciem instalacji modułu Outlook Email Integration client należy:

- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemowych zawiera witryna Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.
- W przypadku korzystania z programu Microsoft Outlook 2003 upewnić się, że jako domyślny edytor wiadomości e-mail nie jest wybrany program Microsoft Word. Aby to sprawdzić, należy kliknąć menu "Narzędzia" z paska menu programu Outlook i wybrać polecenie "Opcje". Na karcie "Format poczty" usunąć zaznaczenie pola wyboru "Użyj programu Microsoft Word do edytowania wiadomości e-mail".

Aby zainstalować moduł Outlook Email Integration client, należy:

1. Zamknąć program Microsoft Outlook i wszystkie jego otwarte okna.
2. Zalogować się do Oracle CRM On Demand.

3. Kliknąć łącze "Moja konfiguracja" znajdujące się na górze każdej strony.
4. Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć łącze "Dane i narzędzia integracji".
5. Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć łącze Oracle Outlook Email Integration On Demand.
6. Przeczytać informacje na stronie Oracle Outlook Email Integration On Demand i kliknąć łącze "Pobierz Oracle Outlook Email Integration On Demand".
7. Przeczytać informacje dodatkowe na drugiej stronie Oracle Outlook Email Integration On Demand i kliknąć łącze "Pobierz Oracle Outlook Email Integration On Demand".
8. W tym oknie można:
   - Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby skopiować plik Oracle_OEI_OnDemand.exe na dysk twardy i przeprowadzić instalację w trybie offline. (Zalecane)
   - Nacisnąć przycisk "Uruchom", aby rozpocząć instalację. Do jej kontynuowania jest niezbędne połączenie z Internetem.
9. Postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.

Instalowanie modułu Oracle Notes Email Integration On Demand

Integracja poczty elektronicznej programu Lotus Notes z aplikacją Oracle CRM On Demand jest procesem składającym się z dwóch kroków:

- Zmodyfikowanie szablonu Lotus Notes
- Zainstalowanie modułu Notes Email Integration client na komputerze użytkownika

Zmodyfikowanie szablonu Lotus Notes

Szablon Lotus Notes powinien zostać zmodyfikowany na poziomie firmy przez administratora programu Lotus Notes w celu uwidocznienia koniecznego kodu i elementów interfejsu użytkownika zapewniających integrację z modułem Notes Email Integration client.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób pobrania plików modułu Oracle Notes Email Integration On Demand.

Jak pobrać pliki modułu Oracle Notes Email Integration On Demand

1. Kliknąć łącze "Szkolenia i asysta" (w prawym górnym rogu dowolnej strony) w celu zalogowania się do serwisu My Oracle Support.

   Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba się zarejestrować jako nowy użytkownik.

2. Na stronie serwisu My Oracle Support kliknąć łącze "Materiały do pobrania", a następnie kliknąć odpowiednie łączę w celu pobrania plików modułu Oracle Notes Email Integration On Demand dla używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Instalowanie modułu Notes Email Integration Client

Aby zainstalować moduł Notes Email Integration client, należy uruchomić program instalacyjny, który uruchamia kreator InstallShield. Kreator ten instaluje i rejestruje moduł Notes Email Integration client, który dodaje następujące przyciski do widoków folderów i notatek programu Lotus Notes:

- Dodaj do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten przycisk pojawia się w widokach folderów skrzynki odbiorczej i wysłanych elementów.
- Wyślij i dodaj do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten przycisk pojawia się w widokach nowej notatki i odpowiedzi na notatkę.

Przed rozpoczęciem instalacji modułu Notes Email Integration client należy:

- W module Notes Email Integration client wykorzystywany jest serwer routingu służący do dynamicznego pobierania adresu URL wystąpienia użytkownika. Należy się upewnić, czy posiadany router jest skonfigurowany w sposób umożliwiający współpracę z instalacją modułu Notes Email Integration client. W celu uzyskania dodatkowych informacji proszę skontaktować się z działem opieki nad klientem.
- Zapytać administratora aplikacji Oracle CRM On Demand, czy w firmie jest włączony moduł Notes Email Integration client. Aby moduł Notes Email Integration client mógł działać, administrator programu Lotus Notes w firmie musi dokonać odpowiednich modyfikacji w szablonie Lotus Notes.

  OSTRZEŻENIE: Nie należy podejmować próby zainstalowania modułu Notes Email Integration client, nie mając pewności, że jest on włączony w firmie. Po takiej próbie moduł Notes Email Integration client musiałby zostać odinstalowany i zainstalowany ponownie, zanim mógłby działać.
- Aby pobrać pakiet instalacyjny modułu Notes Email Integration client, kliknąć łącze "Szkolenia i asysta" (w prawym górnym rogu dowolnej strony) w celu otwarcia strony centrum szkoleń i asysty. Na tej stronie kliknąć łącze "Baza wiedzy i szkolenia", po czym zalogować się do serwisu My Oracle Support. Na stronie serwisu My Oracle Support kliknąć łącze "Materiały do pobrania", a następnie pobrać pakiet instalacyjny.
- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Notes Email Integration On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemowych zawiera witryna Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Aby zainstalować moduł Notes Email Integration client, należy:

1. Zamknąć program Lotus Notes i wszystkie jego otwarte okna.
2. Uzyskać od administratora aplikacji Notes Email Integration client plik instalacyjny modułu Oracle CRM On Demand i zapisać go na komputerze.
3. Uruchomić z komputera plik instalacyjny i postępować zgodnie z instrukcjami w celu przeprowadzenia instalacji.

Odinstalowywanie modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand lub Oracle Notes Email Integration On Demand

Moduł Oracle Outlook Email Integration On Demand lub Oracle Notes Email Integration On Demand można odinstalować w dowolnym momencie za pomocą narzędzia "Dodaj/Usuń programy" systemu Microsoft Windows.

Dodawanie wiadomości e-mail do Oracle CRM On Demand

W przypadku dodawania wiadomości e-mail do aplikacji Oracle CRM On Demand łączny rozmiar wiadomości i załącznika nie może przekraczać 5 megabajtów (MB). Moduły Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand nie obsługują załączników w postaci plików skompresowanych, na przykład zip, rar, 7z, cab itd.

UWAGA: Podczas otwierania lub tworzenia wiadomości e-mail w programie Outlook 2007 przyciski aplikacji CRM On Demand pojawiają się na Wstążce w grupie "CRM On Demand" na karcie "Wiadomość".

Jak dodać wiadomość e-mail

1. Zaznaczyć lub otworzyć wiadomość e-mail, która ma zostać dodana do Oracle CRM On Demand.
2. W programie Microsoft Outlook nacisnąć przycisk "Dodaj do CRM On Demand". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Dodaj do Oracle".
3. W oknie logowania wprowadzić adres e-mail i hasło używane normalnie przy logowaniu się do Oracle CRM On Demand.

   UWAGA: Wystarczy jednokrotne logowanie dla każdej sesji programu Outlook lub Notes; nie trzeba logować się ponownie do momentu zamknięcia programu Outlook lub Notes. Ze względów bezpieczeństwa dane przesyłane między aplikacją Oracle CRM On Demand a modułem Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client są zawsze szyfrowane.
4. Aby podczas tej sesji automatycznie powiązać wiadomości e-mail z nazwiskami osób kontaktowych w polach "Do", "DW" i "Od", należy wybrać wartość "Tak" dla opcji "Automatyczne wiązanie".

   W przypadku korzystania z automatycznego wiązania aplikacja wyszukuje wiadomości e-mail w Oracle CRM On Demand i automatycznie dodaje je jako wykonane zadania. Jeśli odpowiednia wiadomość nie zostanie znaleziona, pojawia się okno umożliwiające ręczne wyszukanie wiadomości e-mail i powiązanie jej z rekordami.
5. Nacisnąć przycisk "Zaloguj".

   Aplikacja wyszukuje rekordy w Oracle CRM On Demand i wyświetla wyniki w oknie "Tworzenie zadania", zgodnie z opisem w poniższej tabeli.

Obszar	Rekordy w obszarze
Wybrane rekordy	Początkowo w tym obszarze są wyświetlane rekordy osób kontaktowych, których adresy e-mail w Oracle CRM On Demand pasują do adresów w polach "Do", "DW" i "Od" w wiadomościach e-mail. Do obszaru "Wybrane rekordy" można przenosić rekordy z innych obszarów w tym oknie. Naciśnięcie przycisku "Zapisz" w tym oknie powoduje, że aplikacja zapisuje wiadomość e-mail we wszystkich rekordach w tym obszarze oraz w powiązanych z nimi rekordach osób kontaktowych. **UWAGA:** Osoba kontaktowa musi mieć powiązany z nią rekord podmiotu, aby wiadomość e-mail została w nim zapisana.

Obszar	Rekordy w obszarze
Nieznalezieni odbiorcy wiadomości e-mail	W tym obszarze są wyświetlane nazwy pojawiające się w polach "Do" lub "DW" w wiadomości e-mail, których nie można odwzorować na istniejące osoby kontaktowe w Oracle CRM On Demand.
Powiązane rekordy	W tym obszarze są wyświetlane rekordy z Oracle CRM On Demand, które są powiązane z rekordami osób kontaktowych odpowiadających odbiorcom wiadomości e-mail (np. rekordy możliwości).

6 W oknie dialogowym "Tworzenie zadania" można wykonać następujące czynności:

Aby...	Należy...
Dodać dalsze zadania lub umówione spotkania do Oracle CRM On Demand	1 W obszarze "Opcje po zapisaniu" zaznaczyć pole wyboru "Utwórz nowe zadanie" lub "Utwórz nowe umówione spotkanie". 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowe zadanie" lub "Nowe umówione spotkanie" i zapisać rekord.
Dodać nową możliwość lub zlecenie SR powiązane z odbiorcą wiadomości e-mail	1 W obszarze "Wybrane rekordy" kliknąć prawym przyciskiem myszy na nazwie odbiorcy wiadomości e-mail. 2 Wybrać polecenie "Dodaj nową możliwość do On Demand" lub "Dodaj nowe zlecenie SR do On Demand". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowa możliwość" lub "Nowe zlecenie SR". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Dodać odbiorcę wiadomości e-mail jako osobę kontaktową lub namiar	1 W obszarze "Nieznalezieni odbiorcy wiadomości e-mail" kliknąć prawym przyciskiem myszy na nazwie adresata wiadomości e-mail. 2 Wybrać polecenie "Dodaj do On Demand" (w przypadku nowego rekordu osoby kontaktowej) lub "Dodaj nowy namiar do On Demand" (w przypadku nowego rekordu namiaru). 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowa osoba kontaktowa" lub "Nowy

	namiar". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz". Nazwa odbiorcy wiadomości e-mail zostanie przeniesiona do obszaru "Wybrane rekordy" w tym oknie.
Dodać wiadomość e-mail jako wykonane zadanie	1 Upewnić się, że rekord jest wyświetlany w obszarze "Wybrane rekordy". 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz". Wiadomość e-mail zostanie zapisana jako wykonane zadanie powiązane ze wszystkimi rekordami w obszarze "Wybrane rekordy" oraz z podmiotami powiązanymi z tymi rekordami. Są używane wartości domyślne wyświetlane w obszarze "Szczegóły działania", o ile nie zostaną zaktualizowane.
Powiązać wiadomość e-mail z innym rekordem	1 W oknie "Tworzenie zadania" kliknąć dwukrotnie na dowolnym znalezionym rekordzie w celu przeniesienia go do obszaru "Wybrane rekordy". 2 (Opcjonalnie) Zaktualizować ustawienia domyślne w obszarze "Szczegóły działania". 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz". Wiadomość e-mail zostanie zapisana jako zadanie powiązane z wybranymi rekordami, z użyciem wartości wyświetlanych w obszarze "Szczegóły działania".
Usunąć rekord z obszaru "Wybrane rekordy"	■ Kliknąć rekord dwukrotnie. Rekord zostanie przeniesiony na lewą stronę okna, co oznacza, że przestanie on być powiązany z daną wiadomością e-mail.
Wyszukać w Oracle CRM On Demand dodatkowe osoby kontaktowe, podmioty, możliwości, namiary lub zlecenia SR	1 Z listy rozwijanej "Wyszukaj" wybrać typ rekordu. 2 Wprowadzić nazwę, która ma zostać wyszukana. 3 Nacisnąć przycisk "Prześlij". Rekord odpowiadający wprowadzonej nazwie pojawi się w obszarze "Wyniki

	wyszukiwania".
Zaktualizować rekord	1 Kliknąć prawym przyciskiem myszy na rekordzie. 2 Wybrać polecenie "Edytuj". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Edycja". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Zaktualizować adres e-mail w Oracle CRM On Demand z poziomu danej wiadomości e-mail	1 W obszarze "Wyniki wyszukiwania" kliknąć prawym przyciskiem myszy na rekordzie. 2 Wybrać polecenie "Powiąż adres e-mail". 3 W oknie "Wiązanie osoby kontaktowej z odbiorcą" wybrać z listy rozwijanej zaktualizowany adres e-mail". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz". Nowy adres e-mail pojawi się w rekordzie osoby kontaktowej.
Przejrzeć informacje o rekordzie, takie jak nazwa rekordu, adres e-mail i nazwy rekordów powiązanych	■ Zatrzymać wskaźnik myszy na rekordzie i poczekać, aż pojawi się etykietka narzędzia z tymi informacjami.

Jak wysłać wiadomość e-mail i dodać ją do Oracle CRM On Demand

1 W programie Microsoft Outlook nacisnąć na pasku narzędzi przycisk "Nowy". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Nowa notatka" lub "Odpowiedz".

2 (Opcjonalnie) Dodać odbiorców wiadomości e-mail z rekordów "Osoby kontaktowe" w Oracle CRM On Demand:

   a W oknie wiadomości wprowadzić nazwę w polu "CRM On Demand - znajdź".

   b Nacisnąć klawisz "Enter".

   Zostanie wyświetlone okno zawierające listę osób kontaktowych znalezionych w Oracle CRM On Demand.

   c Wybrać jedną z następujących opcji: Do, DW lub UDW.

   d Nacisnąć przycisk "Wybierz".

UWAGA: Po wprowadzeniu adresu e-mail, którego długość przekracza 100 znaków klient integracji poczty elektronicznej Outlook zignoruje ten adres, a zadanie nie zostanie dodane do Oracle CRM On Demand.

3 Wprowadzić dodatkowe informacje, jak przy normalnym wysyłaniu wiadomości e-mail.

UWAGA: Korzystając z aplikacji Oracle Outlook Email Integration On Demand, należy wysyłać obrazy w postaci załącznika do wiadomości e-mail. Jeśli obraz zostanie osadzony w wiadomości e-mail przy użyciu tej integracji, zostanie on wykluczony z wiadomości.

4 Wykonać jedną z następujących czynności:

- W programie Microsoft Outlook nacisnąć przycisk "Wyślij i dodaj do CRM On Demand".
- W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Wyślij i dodaj do Oracle".

Po naciśnięciu przycisku "Zapisz" wiadomość e-mail zostanie wysłana do wybranych odbiorców i zapisana zgodnie z informacjami w oknie "Tworzenie zadania".

Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office

Moduł Oracle CRM On Demand Integration for Office zawiera następujące pliki szablonów do pobrania:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Kreator segmentacji

Te pliki szablonów wstawiają specjalne paski narzędzi do programów Microsoft Word i Microsoft Excel. Za pomocą tych pasków narzędzi można operować danymi Oracle CRM On Demand w programie Microsoft Word lub Excel w celu tworzenia poczty bezpośredniej, grupowych wiadomości e-mail, odświeżalnych raportów offline oraz list osób kontaktowych (zwanych segmentami) do wykorzystania w kampaniach marketingowych.

Sposoby korzystania z szablonów modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office opisano w:

- Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word (na stronie 994). Opis paska narzędzi On Demand Integration programu Microsoft Word. Zawiera informacje dotyczące poprawnego otwierania szablonów Mail Merge for Word oraz sposobu tworzenia poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail w programie Microsoft Word przy użyciu danych z Oracle CRM On Demand.
- Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel (na stronie 999). Opis paska narzędzi On Demand Integration programu Microsoft Excel. Zawiera podstawowe informacje dotyczące korzystania z szablonu Reports and Analysis for Excel oraz sposobu uruchamiania istniejących i tworzenia nowych raportów za pomocą tego szablonu.
- Korzystanie z Kreatora segmentacji (na stronie 1003). Opis paska narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" programu Microsoft Excel. Zawiera podstawowe informacje dotyczące typów segmentów oraz sposobu tworzenia, wysyłania i eksportowania segmentów.

UWAGA: Aby można było korzystać z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office, administrator musi włączyć usługi internetowe w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Sieci, w których są wykorzystywane uwierzytelnione serwery proxy, nie są obsługiwane.

Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word

Za pomocą składnika Mail Merge for Word można pobierać dane aplikacji Oracle CRM On Demand do programu Microsoft Word w celu tworzenia poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail. Najpierw jednak należy skonfigurować szablony Mail Merge for Word.

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- Pobieranie szablonu Mail Merge for Word (na stronie 995)
- Tworzenie szablonów Mail Merge for Word (na stronie 996)
- Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word (na stronie 997)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe (na stronie 994)

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe

Składnik Mail Merge for Word zawiera pasek narzędzi On Demand Integration, który służy do tworzenia korespondencji seryjnej przy użyciu danych Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 pasek narzędzi On Demand Integration jest dostępny na karcie "Dodatki". Aby wyświetlić opcje paska narzędzi On Demand Integration, należy kliknąć na karcie "Dodatki".

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne na pasku narzędzi On Demand Integration składnika Mail Merge for Word.

Opcja paska narzędzi	Opis
1. Pobierz dane On Demand	Umożliwia zalogowanie się do Oracle CRM On Demand i pobranie danych do programu Microsoft Word. Możliwe opcje: Osoby kontaktowe, Namiary, Podmioty, Możliwości, Zlecenia SR i Użyj zapisanej listy. Opcja "Użyj zapisanej listy" pozwala na wybranie istniejącego źródła danych, przechowywanego jako lista na danym komputerze.
2. Uszczegółowienie odbiorców	Umożliwia wybranie, spośród pobranych danych, tych odbiorców, z którymi ma być prowadzona korespondencja.

Opcja paska narzędzi	Opis
3. Uszczegółowienie wiadomości	Zawiera następujące opcje: ■ **Tekst automatyczny.** Umożliwia wstawianie do wiadomości uprzednio określonych pól. Za pomocą opcji "Tekst automatyczny" można na przykład wstawiać do każdej wiadomości wiersz zamykający. ■ **Wstaw pole Oracle.** Umożliwia wstawianie do wiadomości pól z rekordu Oracle CRM On Demand. Można na przykład wstawiać pole imienia i nazwiska (Full_Name) w wierszu pozdrowienia każdej wiadomości.
4. Podgląd	Umożliwia wyświetlenie podglądu każdej wiadomości. Do przewijania treści wiadomości można używać strzałek.
5. Wydrukuj lub wyślij wiadomość	Umożliwia połączenie danych w szablon i ich wydrukowanie, ich połączenie w osobny dokument programu Word lub połączenie w pojedynczo adresowane wiadomości e-mail i wysłanie.
6. Zarejestruj jako działanie On Demand	Umożliwia utworzenie w Oracle CRM On Demand działania jako rekordu korespondencji. To pojedyncze działanie jest kojarzone z poszczególnymi odbiorcami wiadomości. Tekst wysłanego szablonu jest automatycznie wstawiany do opisu działania.

Pobieranie szablonu Mail Merge for Word

Szablon Mail Merge for Word powoduje dodanie paska narzędzi On Demand Integration do programu Microsoft Word. Procedura pobierania tego szablonu jest opisana poniżej.

Jak pobrać szablon Mail Merge for Word

1. Kliknąć łącze "Szkolenia i asysta" znajdujące się w górnej części okna aplikacji Oracle CRM On Demand i zalogować się do serwisu My Oracle Support.

   Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba się zarejestrować jako nowy użytkownik.

2. Na stronie bazy wiedzy serwisu My Oracle Support kliknąć łącze "Materiały do pobrania", następnie kliknąć odpowiednie łącze w celu pobrania szablonu Oracle Mail Merge for Word.

3. Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu.

Tworzenie szablonów Mail Merge for Word

Pasek narzędzi składnika Mail Merge for Word (pasek narzędzi On Demand Integration) jest dołączany do każdego pliku szablonu. W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia szablonu Mail Merge for Word za pomocą paska narzędzi On Demand Integration. Używanie tego paska narzędzi do tworzenia szablonów Mail Merge for Word pozwala zapewnić, że dane Oracle CRM On Demand będą obsługiwały spersonalizowane dane osadzone w szablonie.

Otwieranie szablonów Mail Merge for Word — informacje podstawowe

Aby mieć pewność, że składnik Mail Merge for Word będzie dołączany do każdego tworzonego lub modyfikowanego szablonu, należy zawsze otwierać oryginalne pliki szablonów. To, czy otworzono oryginalny plik szablonu, można sprawdzić na pasku tytułu. Tytuł dokumentu musi mieć rozszerzenie nazwy pliku .dot.

UWAGA: Nie należy otwierać pliku za pomocą dwukrotnego kliknięcia, ponieważ powoduje to otwarcie nowego dokumentu programu Word opartego na pliku szablonu. W przypadku zapisania jakichkolwiek zmian w tym trybie zapisywany jest zwykły dokument programu Word, do którego nie jest dołączony pasek narzędzi On Demand Integration.

Jak tworzyć lub modyfikować szablony Mail Merge for Word

1 Kliknąć prawym przyciskiem myszy na pobranym i zapisanym lokalnie szablonie Mail Merge for Word, po czym wybrać polecenie "Otwórz".

   Plik zostanie otwarty w programie Microsoft Word.

2 Utworzyć typową korespondencję, korzystając z paska narzędzi On Demand Integration i funkcji programu Word.

   Można uszczegółowić odbiorców, wstawić pola Oracle CRM On Demand, wyświetlić podgląd itp. Szczegółowe informacje dotyczące tworzenia korespondencji przy użyciu tego paska narzędzi są dostępne pod hasłem Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word (na stronie 997).

3 Przed zapisaniem szablonu należy odłączyć od niego źródło danych w następujący sposób:

   a Nacisnąć przycisk "Ustawienia głównego dokumentu" na pasku narzędzi "Korespondencja seryjna" programu Microsoft Word.

   b W oknie dialogowym "Typ dokumentu głównego" zaznaczyć przycisk radiowy "Zwykły dokument programu Word".

      UWAGA: Jeśli pasek narzędzi "Korespondencja seryjna" programu Microsoft Word jest niewidoczny, należy go wyświetlić, klikając menu "Widok" na pasku menu programu Word, a następnie klikając kolejno polecenia "Paski narzędzi" i "Korespondencja seryjna". W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 należy kliknąć na karcie "Korespondencja" i nacisnąć przycisk "Rozpocznij koresp. ser.".

   OSTRZEŻENIE: W przypadku zapisania i opublikowania szablonu przed odłączeniem źródła danych plik przy każdym jego użyciu będzie próbował połączyć się ze źródłem danych na komputerze lokalnym.

4 Należy wykonać jedną z następujących czynności:

- W przypadku zapisywania nowego szablonu wybrać menu "Plik", a następnie polecenie "Zapisz jako".
- W przypadku zapisywania zmian w istniejącym szablonie wybrać menu "Plik", a następnie polecenie "Zapisz".

Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word

Korzystając ze składnika Mail Merge for Word, można pobrać dane Oracle CRM On Demand i połączyć je z dokumentem programu Word. W poniższej procedurze użyto jako przykładu opcji "Osoby kontaktowe", ale korespondencję seryjną można również tworzyć przy użyciu danych Oracle CRM On Demand z grup Namiary, Podmioty, Możliwości i Zlecenia SR lub przy użyciu zapisanej lokalnie listy odbiorców.

UWAGA: Maksymalna liczba rekordów, które można pobrać, wynosi 4000.

Jak utworzyć pocztę bezpośrednią lub grupowe wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word

1. Otworzyć plik szablonu programu Word, który ma być użyty dla poczty bezpośredniej.
2. Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Pobierz dane On Demand" i kliknąć na pozycji "Osoby kontaktowe".
3. W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
4. W oknie dialogowym "Definiowanie listy" wykonać następujące czynności:
   a. Na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych, które mają zostać pobrane do programu Word.

      Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

   b. Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania. Można wybrać maksymalnie 40 pól.

      System przeskanuje bieżący szablon i automatycznie wybierze wszystkie potrzebne pola. Aby dodatkowo spersonalizować komunikację, można wybrać dodatkowe pola, które zostaną wstawione do szablonu.

      UWAGA: Należy również wybrać dodatkowe pola informacji, które mogą być wymagane do wysłania komunikacji. Jeśli na przykład mają być wysyłane grupowe wiadomości e-mail, należy w pliku odbiorców uwzględnić adresy e-mail.

   c. Nacisnąć przycisk OK.
5. W oknie dialogowym "Zapisać listę?" wykonać następujące czynności

a. Aby zapisać listę lokalnie do wykorzystania w przyszłości, nacisnąć przycisk "Tak". W oknie dialogowym "Zapisywanie jako" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

b. Jeśli lista ma być użyta tylko raz, nacisnąć kolejno przyciski "Nie" i OK. Wybranie tej opcji powoduje automatyczne zapisanie listy odbiorców jako pliku tymczasowego, który po użyciu zostanie usunięty.

6. W oknie dialogowym "Odbiorcy korespondencji seryjnej" można wykonać następujące czynności:

   - Wyczyścić odpowiednie pola wyboru w celu usunięcia odbiorców z danej korespondencji.
   - Zaznaczyć odpowiednie pola wyboru w celu uwzględnienia odbiorców w danej korespondencji.

   Po zakończeniu edytowania odbiorców nacisnąć przycisk OK.

   UWAGA: Okno dialogowe "Odbiorców korespondencji seryjnej" można otworzyć ponownie, naciskając przycisk "Uszczegółowienie odbiorców" na pasku narzędzi On Demand Integration.

7. Aby wstawić pola Oracle CRM On Demand lub tekst automatyczny do dokumentu programu Word, należy nacisnąć przycisk "Uszczegółowienie wiadomości". Więcej informacji o przycisku "Uszczegółowienie wiadomości" jest dostępnych pod hasłem Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word (na stronie 994).

8. Aby sprawdzić, jak będzie wyglądała wiadomość na wydruku lub wysyłana jako poczta e-mail, można nacisnąć przycisk "Podgląd" i użyć przycisków strzałek do przewinięcia jej zawartości.

   Więcej informacji o przycisku "Podgląd" jest dostępnych pod hasłem Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe (na stronie 994).

9. Po naciśnięciu przycisku "Wydrukuj lub wyślij wiadomość" można wykonać jedną z następujących czynności:

   a. Aby wysłać wiadomość do innego dokumentu programu Word, wybrać opcję "Scal z dokumentem".

   b. Aby wydrukować wiadomość, wybrać opcję "Scal na drukarkę".

   c. Aby rozesłać wiadomość jak grupową wiadomość e-mail, wybrać opcję "Wyślij jako wiadomość e-mail".

   d. Aby rozesłać wiadomość jak grupowy faks, wybrać opcję "Wyślij jako faks".

      UWAGA: Aby było można rozesłać korespondencję jako grupowy faks, najpierw trzeba odpowiednio skonfigurować pakiet Microsoft Office. Więcej informacji można uzyskać, wyszukując hasło "faks" w plikach Pomocy pakietu Microsoft Office.

10. (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Zarejestruj jako działanie On Demand", aby utworzyć pojedyncze działanie Oracle CRM On Demand, które zostanie skojarzone z poszczególnymi osobami kontaktowymi wybranymi do korespondencji seryjnej. Pole "Opis" działania jest automatycznie wypełniane tekstem szablonu. Należy wypełnić odpowiednie pola w oknie dialogowym "Zadania", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel

Za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel można pobierać dane Oracle CRM On Demand do programu Microsoft Excel i używać ich do tworzenia raportów. W tej części zawarto następujące tematy:

- Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe (na stronie 999)
- Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe (na stronie 999)
- Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel (na stronie 1000)
- Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel (na stronie 1001)

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe

Składnik Reports and Analysis for Excel zawiera pasek narzędzi On Demand Integration, którego można używać do tworzenia raportów z wykorzystaniem danych z aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 pasek narzędzi On Demand Integration jest dostępny na karcie "Dodatki". Aby wyświetlić opcje paska narzędzi On Demand Integration, należy kliknąć na karcie "Dodatki".

W poniższej tabeli opisano pasek narzędzi On Demand Integration składnika Reports and Analysis for Excel.

Opcja paska narzędzi	Opis
Konfiguracja raportu On Demand	Umożliwia zalogowanie się do aplikacji Oracle CRM On Demand i pobranie danych do programu Excel.
Odśwież raport On Demand	Umożliwia zaktualizowanie danych widocznych w programie Excel przy użyciu najświeższych danych z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe

Korzystając ze składnika Reports and Analysis for Excel, można pobierać dane Oracle CRM On Demand i operować nimi w programie Microsoft Excel. Naciśnięcie przycisku "Konfiguruj raport On Demand" na pasku narzędzi On Demand Integration składnika Reports and Analysis for Excel powoduje wyświetlenie okna dialogowego "Konfigurowanie raportów". Za pomocą okna dialogowego "Konfigurowanie raportów" można

edytować i usuwać istniejące oraz tworzyć nowe raporty. W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów".

Przycisk	Komentarz
Edytuj raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby zmodyfikować ustawienia filtru i pola uwzględnione w raporcie.
Nowy raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby utworzyć raport niestandardowy dla wybranego typu rekordu. Dla danego typu rekordu można ustawić kryteria filtru dotyczące każdego standardowego lub niestandardowego pola. Więcej informacji dotyczących ustawiania kryteriów filtru dla list jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).
Usuń raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby usunąć raport ze skoroszytu programu Excel.
Uruchom raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby uruchomić aktualnie wybrany raport. Po uruchomieniu raportu zostaje on dodany do skoroszytu jako nowy arkusz.
Zakończ	Ten przycisk należy nacisnąć, aby zamknąć okno dialogowe "Konfigurowanie raportów".

Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel

W szablonie raportów i analiz do programu Excel można dodać pasek narzędzi aplikacji Oracle CRM On Demand Integration do programu Microsoft Excel. Procedura pobierania tego szablonu jest opisana poniżej.

Jak pobrać szablon Reports and Analysis

1. Kliknąć łącze "Centrum szkoleń i asysty" znajdujące się na górze strony aplikacji Oracle CRM On Demand.
2. Kliknąć kartę "Asysta".
3. Nacisnąć przycisk "Logowanie do asysty Oracle".
4. Nacisnąć przycisk "Zaloguj", a następnie wprowadzić dane logowania.
5. W polu "Wyszukaj w bazie wiedzy" wprowadzić kod 433624.1 i uruchomić wyszukiwanie.
6. Kliknąć łącze "Raporty i analizy Oracle dla szablonów programu Excel".
7. Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu (plik ZIP).
8. Rozpakować plik ZIP do lokalnego katalogu.

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel

W tej części zawarto następujące tematy:

- Uruchamianie istniejących raportów
- Tworzenie nowych raportów

Uruchamianie istniejących raportów

W poniższej procedurze opisano sposób uruchamiania istniejącego raportu za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel. Zawiera ona również krok opcjonalny opisujący sposób edytowania istniejącego raportu. Po uruchomieniu raportu można używać danych w skoroszycie. Można tworzyć tabele przestawne, wykresy przestawne i inne rodzaje wykresów oraz obliczać pola na podstawie informacji zawartych w arkuszach raportu.

UWAGA: Dodając tabele przestawne, wykresy przestawne i inne rodzaje wykresów, należy tworzyć je w nowych arkuszach. W przeciwnym wypadku odświeżenie raportu może spowodować ich zastąpienie.

Jak uruchamiać istniejące raporty

1. Otworzyć plik szablonu programu Excel.
2. Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Konfiguruj raport On Demand".
3. W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
4. W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" dokonać odpowiedniego wyboru z listy rozwijanej "Wybór typu rekordu". Opcje do wyboru:
   - Podmiot
   - Osoba kontaktowa
   - Możliwość
   - Namiar
   - Zlecenie obsługi
   - Rozwiązanie
   - Gospodarstwo domowe
   - Obiekt niestandardowy 1
   - Obiekt niestandardowy 2
   - Adresaci kampanii
   - Niestandardowy obiekt 1 - podmioty
   - Niestandardowy obiekt 1 - możliwości

- Niestandardowy obiekt 2 - podmioty
- Niestandardowy obiekt 2 - możliwości

Raporty dostępne dla wybranego typu rekordu zostaną wyświetlone na liście "Dostępne raporty". Można zmodyfikować lub usunąć istniejący albo utworzyć nowy raport. Więcej informacji o oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" jest dostępnych pod hasłem Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe (na stronie 999). Więcej informacji o tworzeniu nowych raportów zawarto w punkcie "Tworzenie nowych raportów" w niniejszym temacie.

5 Wybrać istniejący raport z listy "Dostępne raporty".

6 (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Edytuj raport", aby zmodyfikować ustawienia filtru i pola uwzględnione w aktualnie wybranym raporcie.

a W oknie dialogowym "Definiowanie raportu", na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych do pobrania.

Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

b Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Można wybrać maksymalnie 100 pól dołączanych do raportu.

7 Nacisnąć przycisk "Uruchom raport".

Żądane dane zostaną wstawione do skoroszytu programu Excel jako nowy arkusz oznaczony nazwą raportu.

8 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportu" nacisnąć przycisk "Zakończ", aby rozpocząć edytowanie danych w programie Excel.

9 Nacisnąć przycisk "Odśwież raport On Demand" w celu zaktualizowania danych edytowanych w programie Microsoft Excel przez zastąpienie ich najnowszymi danymi z Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Odśwież raport On Demand" powoduje, że każdy arkusz raportu w skoroszycie jest zastępowany najnowszymi informacjami z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie nowych raportów

W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia i uruchamiania nowego raportu za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel.

Jak tworzyć nowe raporty

1 Otworzyć plik szablonu programu Excel, który ma zostać użyty do utworzenia raportu.

2 Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Konfiguruj raport On Demand".

3 W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.

4 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" dokonać odpowiedniego wyboru z listy rozwijanej "Wybór typu rekordu". Możliwe opcje: Podmiot, Osoba kontaktowa, Namiar, Możliwość, Zlecenie SR i Rozwiązanie.

   Raporty dostępne dla wybranego typu rekordu zostaną wyświetlone na liście "Dostępne raporty".

5 Nacisnąć przycisk "Nowy raport" w celu utworzenia własnego zapytania.

   UWAGA: Tworząc nowy raport można utworzyć raport niestandardowy dla wybranego typu rekordu. Dla danego typu rekordu można ustawić kryteria filtru dotyczące każdego standardowego lub niestandardowego pola.

6 W oknie dialogowym "Definiowanie raportu" wykonać następujące czynności:

   a Na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych do pobrania.

      Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

   b Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.

      UWAGA: Można wybrać maksymalnie 100 pól dołączanych do raportu.

7 W oknie dialogowym "Zapisywanie raportów" wprowadzić nazwę w polu "Nazwa raportu", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

8 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportu" wybrać utworzony właśnie raport, po czym nacisnąć przycisk "Uruchom raport".

   Utworzony raport pojawi się w programie Excel jako nowy arkusz oznaczony wskazaną nazwą.

9 Po dodaniu wszystkich potrzebnych raportów nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zamknąć okno dialogowe "Konfigurowanie raportów" i rozpocząć pracę z danymi w arkuszu.

10 Nacisnąć przycisk "Odśwież raport On Demand" w celu zaktualizowania danych edytowanych w programie Microsoft Excel przez zastąpienie ich najnowszymi danymi z Oracle CRM On Demand.

   Naciśnięcie przycisku "Odśwież raport On Demand" powoduje zaktualizowanie każdego arkusza raportu w skoroszycie.

Korzystanie z kreatora segmentacji

Korzystając z kreatora segmentacji, można definiować segmenty osoby kontaktowej na podstawie wielu typów rekordów. Segment jest listą osób kontaktowych z aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten podrozdział zawiera następujące tematy:

- Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe (na stronie 1004)
- Kreator segmentacji — informacje podstawowe (na stronie 1004)
- Pobieranie kreatora segmentacji (na stronie 1005)
- Tworzenie segmentów (na stronie 1006)

- Wysyłanie segmentów (zob. "Ładowanie segmentów" na stronie 1008)
- Eksportowanie segmentów (na stronie 1009)

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe

Kreator segmentacji zawiera pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego", które służy do tworzenia segmentów osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji jest opisany w poniższej tabeli.

Opcja z paska narzędzi	Opis
Zarządzanie segmentami	Ta opcja umożliwia tworzenie i aktualizowanie segmentów przy użyciu danych z aplikacji Oracle CRM On Demand oraz eksportowanie segmentów jako plików CSV.
Odśwież segment	Ta opcja pozwala zaktualizować dane widoczne w programie Microsoft Excel zgodnie z najnowszymi danymi dostępnymi z aplikacji Oracle CRM On Demand.
Ładuj segmenty	Ta opcja umożliwia załadowanie segmentów z kreatora segmentacji do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Kreator segmentacji — informacje podstawowe

Kreator segmentacji (Segmentation Wizard) umożliwia generowanie segmentów osób kontaktowych (tj. list osób kontaktowych) na podstawie kombinacji pól podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i zlecenia SR z Oracle CRM On Demand. Wynikowe segmenty są wielowymiarowymi listami klientów umożliwiającymi kierunkowanie kampanii.

Tworzyć można następujące typy segmentów:

- **Segment dynamiczny.** Segmenty dynamiczne można odświeżać, ilekroć jest to potrzebne. Po odświeżeniu segmentu dynamicznego filtry zapisane wraz z segmentem są ponownie nakładane na rekordy w aplikacji Oracle CRM On Demand, a segment jest aktualizowany, aby uwzględnić nowe rekordy. Nowy segment zastępuje poprzedni.
- **Segment statyczny.** Segmenty statyczne są zachowywane jako zapis stanu bieżącego. W przypadku segmentu statycznego można także ręcznie wybrać osoby kontaktowe, które zostaną dodane do listy. Segmentu statycznego nie można odświeżyć.
- **Segment zewnętrzny.** Podstawą segmentów zewnętrznych są dane pochodzące z dowolnego zewnętrznego systemu lub źródła. Kreator segmentacji znajduje rekordy aplikacji Oracle CRM On Demand pasujące do zewnętrznej listy danych i zwraca powiązane kontakty.

Ponadto kreator segmentacji umożliwia wykonywanie następujących czynności:

- Ładowanie segmentów jako odbiorców kampanii do aplikacji Oracle CRM On Demand
- Eksportowanie segmentów jako pliki CSV

Scenariusz korzystania z kreatora segmentacji

Zespół ds. marketingu planuje zorganizowanie imprezy marketingowej w Niemczech dla menedżerów wyższego szczebla z branży motoryzacyjnej. Impreza ta umożliwi menedżerom firmy asystowanie w zamykaniu dużych, aktywnych możliwości przed końcem kwartału.

Aby wygenerować segmenty zaspokajające tę potrzebę biznesową, należy nałożyć następujące filtry:

- "Nazwa typu stanowiska" osoby kontaktowej to "Prezes".
- "Lokalizacja podmiotu" to "Niemcy".
- "Branża podmiotu" to "Motoryzacja".
- "Etap sprzedaży" możliwości to "Możliwość negocjacji"
- "Przychód" jest większy niż 1 000 000 EUR.

Wynikowy segment jest listą osób kontaktowych w aplikacji Oracle CRM On Demand, które spełniają wszystkie zdefiniowane kryteria.

Oznacza to, że aby znaleźć się na liście rekord osoby kontaktowej musi (oprócz posiadania nazwy typu stanowiska "Prezes") być powiązany z rekordami podmiotu i możliwości, które spełniają kryteria dotyczące tych typów rekordu.

Pobieranie kreatora segmentacji

Kreator segmentacji zawiera pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego", które służy do tworzenia segmentów osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand. Procedura pobierania kreatora segmentacji (pliku programu Excel) jest opisana poniżej.

Jak pobrać kreator segmentacji

1. Kliknąć łącze "Szkolenia i asysta" znajdujące się w górnej części okna aplikacji Oracle CRM On Demand i zalogować się do serwisu My Oracle Support.

   Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba przed zalogowaniem zarejestrować się jako nowy użytkownik.

2. Na karcie *Asysta techniczna*, nacisnąć przycisk "Aplikacje dodatkowe".

3. Na stronie "Aplikacje dodatkowe" kliknąć łącze "Kreator segmentacji".

4. Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania pliku.

5. Zapisać plik do lokalnego katalogu.

Tworzenie segmentów

Tworząc segment, najpierw należy określić typ tego segmentu, a następnie skonfigurować filtry definiujące segment, wpisać nazwę segmentu i wygenerować segment z rekordów Oracle CRM On Demand.

Procedura tworzenia segmentu jest opisana poniżej.

Przed rozpoczęciem. Wprowadzane wartości filtrów muszą pasować do rekordów, które ma zawierać segment. Więcej informacji dotyczących filtrowania list w Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 134).

UWAGA: Kreator segmentacji nie obsługuje pól list wyboru wielokrotnego.

Jak utworzyć segment

1. Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
2. Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
3. Jeśli zostanie wyświetlony monit, wybrać opcje włączenia makr.
4. Jeśli zostanie wyświetlony monit, zalogować się przy użyciu swojego adresu e-mail i hasła Oracle CRM On Demand.
5. W oknie "Zarządzanie segmentami" nacisnąć przycisk "Nowy".
6. W oknie "Nowy segment" wybrać typ segmentu:
   - **Dynamiczny.** Ten typ umożliwia zapisywanie kryteriów segmentu i odświeżanie segmentu zgodnie z najnowszymi informacjami z Oracle CRM On Demand.
   - **Statyczny.** Ten typ umożliwia wstępne przefiltrowanie listy osób kontaktowych, a następnie dokładną selekcję, jakie kontakty ma zawierać segment.
   - **Zewnętrzny.** Ten typ umożliwia użycie zewnętrznej listy danych (zewnętrzny plik CSV) w celu pobrania listy osób kontaktowych z Oracle CRM On Demand. Ponadto umożliwia on oparcie segmentów na pliku innego autora, który można kupić lub wyodrębnić z innych wewnętrznych systemów danych.

     Kreator segmentacji generuje segmenty porównując rekordy z Oracle CRM On Demand z rekordami w pliku CSV. Można określić pola, które mają być używane podczas porównywania rekordów.
7. W przypadku segmentów typu dynamicznego lub statycznego w oknie "Ustaw filtry segmentu" można skonfigurować filtry, które zostaną nałożone na różne typy rekordów.

   UWAGA: Wartości filtra dotyczące pól liczbowych muszą być wpisywane bez separatorów tysięcy oraz z kropką (.) jako separatorem dziesiętnym. Na przykład w celu określenia kwoty tysiąca dolarów i pięćdziesięciu centów należy wpisać wartość 1000.50 w polu waluty USA.

   a. Kliknąć na karcie odpowiadającej typowi rekordu pierwszego filtra.

Gdy są nakładane filtry na dowolny typ rekordu, osoby kontaktowe powiązane z rekordami spełniającymi te kryteria są dodawane do segmentu.

b Wybrać wartości w polach "Pole", "Warunek" i "Wartość filtrująca", aby zdefiniować pierwszy filtr.

c Powtarzać kroki a i b, dopóki nie zostaną zdefiniowane wszystkie filtry tego segmentu.

d Nacisnąć przycisk "Zapisz segment".

8 Segment zewnętrzny należy skonfigurować w sposób następujący:

a W oknie "Lista zewnętrzna" określ typ rekordów, które zawiera lista zewnętrzna, i określ, czy chcesz nałożyć dodatkowe filtry osób kontaktowych.

b W oknie "Znajdowanie listy zewnętrznej" wybrać plik CSV.

c W oknie "Lista zewnętrzna" wybrać pola, których kreator segmentacji ma użyć do porównania pól pliku CSV i aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zmapować pola z pliku CSV na odpowiednie pola aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Zapisz".

9 W oknie "Zapisz segment" wpisać nazwę segmentu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kreator segmentacji wygeneruje listę osób kontaktowych z rekordów, które spełniają wszystkie skonfigurowane kryteria. Lista ta zostanie wyświetlona w nowo utworzonym arkuszu z nazwą segmentu użytą jako etykietą.

UWAGA: Gdy kreator segmentacji generuje segment, zwraca tylko te rekordy, do których dany użytkownik ma dostęp w Oracle CRM On Demand.

10 W przypadku segmentów statycznych można opcjonalnie zaznaczyć lub wyczyścić osoby kontaktowe w oknie "Członkowie listy" i kliknąć przycisk "Zapisz".

Procedura odświeżania segmentu dynamicznego jest opisana poniżej.

UWAGA: Odświeżenie segmentu dynamicznego powoduje jego zastąpienie bez możliwości przywrócenia.

Jak odświeżyć segment dynamiczny

1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".

2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Odśwież segment".

3 W oknie "Odświeżanie segmentów dynamicznych" zaznaczyć segment.

4 Nacisnąć przycisk "Odśwież".

Procedura aktualizacji segmentu statycznego lub dynamicznego jest opisana poniżej.

Jak zaktualizować segment dynamiczny lub statyczny

1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".

2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".

3 Zaznaczyć segment dynamiczny lub statyczny, który ma zostać zaktualizowany.

4 Nacisnąć przycisk "Edytuj".

5 Wykonać jedną z następujących czynności:

- W przypadku segmentów statycznych zaznaczyć lub wyczyścić osoby kontaktowe w oknie "Wybieranie członków segmentu".
- W przypadku segmentów dynamicznych zaktualizować filtry.

6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kreator segmentacji wygeneruje segment przy użyciu nowo zdefiniowanych kryteriów.

Ładowanie segmentów

Segmenty utworzone w kreatorze segmentacji można załadować do Oracle CRM On Demand. Po załadowaniu segmentu aplikacja Oracle CRM On Demand powiąże osoby kontaktowe z listy z kampanią w Oracle CRM On Demand. Osoby kontaktowe figurują w sekcji Odbiorcy na stronie "Kampania - szczegół".

Procedura ładowania segmentu do Oracle CRM On Demand jest opisana poniżej.

Przed rozpoczęciem. W Oracle CRM On Demand musi być utworzona kampania, która ma być powiązana z segmentem.

Jak załadować segment

1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".

2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Ładuj segmenty".

3 W oknie "Ładuj segmenty".

a Zaznaczyć segmenty, które mają zostać załadowane.

b Zaznaczyć kampanię skierowaną do tego segmentu.

c Wybrać status dostawy dla ładowanych odbiorców.

Wybrana wartość będzie figurować w kolumnie "Status dostawy" w sekcji "Odbiorcy" na stronie "Kampania - szczegół".

d Nacisnąć przycisk "Ładuj".

UWAGA: Do jednej kampanii można załadować łącznie 10 000 odbiorców.

Eksportowanie segmentów

Jeśli segment zostanie wyeksportowany do pliku CSV, można go później udostępnić odbiorcom zewnętrznym. Procedura eksportowania segmentów jest opisana poniżej.

Jak wyeksportować segment

1. Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
2. Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
3. W oknie "Zarządzanie segmentami" zaznaczyć segment, który ma zostać wyeksportowany, i nacisnąć przycisk "Eksportuj".
4. Przenieść pola, które mają zostać uwzględnione w eksportowaniu, do obszaru "Wybrane pola", ułożyć je w wymaganej kolejności i nacisnąć przycisk "Eksportuj".
5. W oknie "Zapisz jako" nazwać plik i zapisać go w wymaganej lokalizacji.

15 Raporty

Strona startowa "Raporty" umożliwia tworzenie i wyświetlanie raportów i wykresów dotyczących danych biznesowych. Na stronie tej jest wyświetlany katalog dostępnych raportów. Strona stanowi punkt wyjścia do uruchamiania, drukowania i zapisywania raportów. Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", może ponadto z poziomu tej strony tworzyć raporty niestandardowe i udostępniać je innym pracownikom firmy.

Aby zmienić widoczność w odniesieniu do różnych rekordów i różnych rejestrów, można posłużyć się selektorem rejestrów. Więcej informacji o widoczności w odniesieniu do rekordów oraz o tym, które rekordy są dostępne dla użytkownika, można znaleźć pod hasłem Widoczność rekordów w analizach — informacje (zob. "Widoczność rekordów w analizach - informacje" na stronie 1470).

UWAGA: Zmiany w polach "Domyślny język", "Waluta" i "Kraj" na stronach "Profil osobisty" nie są uwzględniane w niektórych raportach i analizach, dopóki użytkownik nie wyloguje się i nie zaloguje ponownie. Ponadto, w zależności od ustawienia języka domyślnego firmy, niektóre pozycje raportów mogą być wyświetlane w języku innym niż domyślny język ustawiony przez użytkownika. Choć żadna zmiana dotycząca strefy czasowej użytkownika nie jest uwzględniana w raportach, podczas następnego logowania inicjalizowany jest inny zestaw wartości dotyczący zmiennych sesji, które są zależne od wartości strefy czasowej użytkownika.

UWAGA: Zmiany wprowadzone na stronie "Profil osobisty" zaczynają obowiązywać po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu. Zmiany wprowadzone w ustawieniach na poziomie firmy (np. domyślnego języka lub waluty) zaczynają obowiązywać dopiero po przeprowadzeniu pełnego wyodrębnienia, transformacji i ładowania (ETL). Aby zlecić pełny proces ETL, należy skontaktować się z działem opieki nad klientem.

Uwaga dla użytkowników korzystających po raz pierwszy z systemu: Ze względu na to, że większość raportów jest aktualizowana nocą, przez pierwszą dobę po zalogowaniu się można nie widzieć danych w raportach. Przez ten początkowy okres żadnych danych nie będą na przykład zawierać raporty efektywności sprzedaży.

Istnieją dwa typy raportów:

- **Raporty niestandardowe.** Raporty niestandardowe to raporty utworzone przez użytkownika lub jego współpracowników. Są one dostępne w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" na stronie startowej "Raporty". Użytkownik może uzyskać dostęp do swoich wcześniej utworzonych raportów, klikając na łączu "Moje analizy". Dostęp do współużytkowanych raportów utworzonych przez bieżącego użytkownika i jego współpracowników możliwy jest za pomocą łącza "Współużytkowane analizy niestandardowe". Więcej informacji o dostępie do istniejących raportów niestandardowych znajduje się pod hasłem Konfigurowanie folderów raportów (na stronie 1028). Aby utworzyć własny raport niestandardowy, należy kliknąć łącze "Projektowanie analiz". Więcej informacji o tworzeniu własnych raportów niestandardowych znajduje się pod hasłem Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) (na stronie 1041).
- **Raporty wstępnie utworzone.** Raporty wstępnie utworzone są dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Dostępne są w sekcjach: "Szybkie listy", "Analiza planowanej sprzedaży", "Efektywność

sprzedaży", "Klienci", "Usługi" i "Efektywność działań marketingowych" na stronie startowej "Raporty". Raportów wstępnie utworzonych nie można edytować ani kasować. Można jednak otwierać, edytować i zapisywać te raporty pod innymi nazwami. Można ich użyć jako podstawy do tworzenia nowego raportu niestandardowego. Więcej informacji o raportach wstępnie utworzonych znajduje się pod hasłem Raporty wstępnie utworzone — informacje (zob. "Wstępnie sporządzone raporty - informacje" na stronie 1021).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe (zob. "Widoczność rekordów w analizach - informacje" na stronie 1470)

Raporty wstępnie utworzone - informacje (zob. "Wstępnie sporządzone raporty - informacje" na stronie 1021)

Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe (na stronie 1026)

Zarządzanie analizami (na stronie 1027)

Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) (na stronie 1041)

Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe (na stronie 1046)

Pulpity informacyjne (zob. "Pulpity" na stronie 1425)

Optymalizacja wydajności (na stronie 1419)

Widoczność rekordów - informacje

Widoczność jest określana przez kilka ustawień raportów. Są one stosowane w następującej kolejności:

1. Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" (w uprawnieniach ról)
2. Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
3. Ustawienie "Historyczny obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
4. Rejestry i selektor rejestru
5. Delegacja użytkownika
6. Ustawienie oparte na roli "Może czytać wszystkie rekordy" (w profilach firmy i użytkownika)

Administrator firmy przy użyciu tych ustawień może określać, które rekordy są wyświetlane w uruchamianych przez użytkownika raportach. Kierownik może na przykład mieć uprawnienia do wyświetlania własnych możliwości oraz możliwości podlegających mu pracowników, natomiast ustawienia przedstawiciela handlowego umożliwiają mu wyświetlanie tylko możliwości należących do niego.

Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach"

Użytkownicy mający w konfiguracji roli uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" mają pełny wgląd we wszystkie dane w całej organizacji, w tym w rekordy oznaczone jako "Prywatne". To uprawnienie jest zwykle przyznawane administratorom firmy. Ma ono pierwszeństwo przed wszystkimi ustawieniami widoczności analiz.

Jeśli rola użytkownika nie daje mu uprawnienia "Dostęp do wszystkich danych w analizach", to ustawienie widoczności analiz określane w profilu firmy lub użytkownika określa, które dane użytkownik może wyświetlać w raportach.

Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań"

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy. Dostępne są następujące wartości tego ustawienia:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.

Historyczny obszar zainteresowań

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy.

Ustawienie to ma następujące możliwe wartości:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.
- **Widoczność pełna**. Stanowi połączenie widoczności dla kierownika i widoczności dla zespołu i umożliwia wyświetlanie danych należących do użytkownika i jego podwładnych oraz danych przez nich współużytkowanych.

Rejestry i selektor rejestru

Jeśli wybrano ustawienie "Widoczność pełna", funkcja "Rejestr" umożliwia dalszą kontrolę nad tym, które dane są wyświetlane w raportach. Przy użyciu selektora rejestru na stronach raportów można ograniczyć te dane do konkretnego rejestru wraz z jego podrejestrami. Funkcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników przypisanych do przynajmniej jednego rejestru i korzystających z obszaru zagadnień "Analiza" (nie "Raporty"). Jeśli użytkownik ma uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych", wyświetlane są wszystkie dane, niezależnie od wybranego rejestru. Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" także ma pierwszeństwo przed ustawieniami rejestru w obszarze analiz.

Administrator firmy może ustawić właściwy dla każdego użytkownika domyślny rejestr dla selektora rejestru na stronach raportów. Ustawienie to jest określane w polu "Domyślny rejestr dla analiz" w profilu użytkownika.

Uwaga: Jeśli domyślny rejestr ustawiony w profilu jest rejestrem, który nie może zawierać danych lub do którego użytkownik nie ma dostępu, wyświetli się komunikat o błędzie, informujący o odmowie dostępu.

Dane powiązane z rejestrem, który jest używany do wdrażania zarządzania terytorium i aktywacji procesu uzgadniania w aplikacji Oracle CRM On Demand są także obsługiwane w analizach za pośrednictwem widoczności rejestru. Po wybraniu rejestru w selektorze rejestru w analizach wyświetlane są tylko aktywne rekordy podmiotów i osób kontaktowych powiązane z rejestrem. Rekordy, których powiązanie z rejestrem zostało skasowane lub zostanie uaktywnione nie są wyświetlane w raportach.

Własność rejestru

Użytkownicy oraz rejestry niestandardowe mogą posiadać własność rekordów podmiotów i osób kontaktowych. Własność rejestru stwarza możliwość symulowania terytoriów. Gdy własność rekordu należy wyłącznie do rejestru, rekord jest widoczny jedynie za pośrednictwem widoczności rejestru. W podobny sposób, gdy własność rekordu należy wyłącznie do użytkownika i rekord nie jest powiązany z żadnym rejestrem, nie jest widoczny za pośrednictwem widoczności rejestru. Do dalszego zilustrowania trybu własności rekordu może posłużyć przykład w poniższej tabeli.

Rekord podmiotu	Własność rekordu	Powiązanie z rejestrem	Opis
Czynność Wynajmów	Użytkownik (Lucy Harris)	Brak	Czynność wynajmów jest własnością Lucy Harris i nie jest powiązana z żadnym rejestrem.
Bobcat Corp.	Rejestr ("Zachód")	"Zachód"	Bobcat Corp. jest własnością rejestru "Zachód", więc "Zachód" staje się głównym rejestrem.
Coastal Company	Użytkownik (Lucy Harris)	"Zachód"	Coastal Company jest własnością Lucy Harris i jest powiązany z rejestrem "Zachód" w aplecie podrzędnym.

Wyniki

Poniższe rekordy pojawią się w trybach widoczności kierownika, zespołu i pełnym dla Lucy Harris, gdyż jest ona właścicielką tych rekordów lub je współużytkuje:

- Czynność Wynajmów
- Coastal Company

Rekord "Bobcat Corp." nie pojawi się w tych trybach, gdyż jego własność należy wyłącznie do rejestru "Zachód". Poniższe rekordy pojawią się, gdy w selektorze rejestrów wybrany zostanie rejestr "Zachód", ponieważ ich własność należy do tego rejestru lub są z nim powiązane:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Rekord "Czynność wynajmów" nie pojawi się w trybie widoczności rejestru, ponieważ wyłącznym właścicielem rekordu jest Lucy Harris. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami O dostępie do danych, współużytkowaniu rekordów i własności rekordów (zob. "Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje" na stronie 53) oraz Tryby własności rekordów - informacje.

Delegacja użytkownika

Funkcja "Pełnomocnictwo użytkownika" umożliwia dalszą kontrolę nad wyświetlaniem określonych danych w raportach. Przy użyciu selektora rejestru można wyświetlać dane dowolnego użytkownika, który dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych. Można wybrać nazwę tego użytkownika w selektorze rejestru, aby wyświetlić dane raportu tego użytkownika. W tym momencie użytkownik nie wyświetla już w raporcie własnych danych, lecz tylko dane wybranego użytkownika. Ustawienie "Widoczność analiz" nadal jednak obowiązuje. Jeśli na przykład Jan dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych, a jego ustawienie "Widoczność analiz" ma wartość "Widoczność dla kierownika", dane wyświetlane w raportach dla tych dwóch użytkowników mogą się różnić, chyba że w profilu bieżącego użytkownika również wprowadzono ustawienie "Widoczność dla kierownika".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"

Ten formant jest obecny w profilu firmy i w profilach użytkowników. Określa on, czy w analizach uwzględniane jest ustawienie roli "Może czytać wszystkie rekordy" odnoszące się do typów rekordów. Jeśli wartość formantu jest ustawiona na "Yes" w profilu firmy lub na wartość "Yes" lub "Null" w profilu użytkownika, a któryś z obiektów ma ustawiony znacznik "Może czytać wszystkie rekordy", to użytkownik może wyświetlać w raportach wszystkie rekordy dotyczące tego obiektu. Jeśli te warunki nie są spełnione, w analizach wprowadzane są domyślne ustawienia widoczności zdefiniowane w obszarach zagadnień raportów i analiz.

Jeśli oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, wówczas w analizach pomijane jest ustawienie widoczności typów rekordów oznaczonych jako "Może czytać wszystkie rekordy" w definicji roli. W przypadku innych typów rekordów w analizach wymuszana jest widoczność oparta na domyślnym ustawieniu widoczności w odniesieniu do raportowanych i historycznych obszarów zagadnień. Jeśli na przykład oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, ustawienie widoczności dla raportowanych obszarów zagadnień ma wartość "Widoczność dla kierownika", a w ustawieniu "Może czytać wszystkie rekordy" wybrane są typy rekordów "Możliwość" (a nie typy rekordów "Osoba kontaktowa"), wówczas po uruchomieniu raportu wyświetlane są wszystkie możliwości. Dotyczą one jednak tylko osób kontaktowych, których właścicielem jest bieżący użytkownik lub jego podwładni.

Firmy i administratorzy firm używający opartego na roli ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy" w obszarze analiz muszą mieć następujące informacje:

- Oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed widocznością rejestrów. Jeśli w selektorze rejestru wybrany zostanie rejestr z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typu rekordu oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika, wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko rekordy należące do tego rejestru.
- W obszarze analiz oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed aspektami widoczności hierarchii użytkowników i delegowania użytkowników. Po wybraniu użytkownika w selektorze rejestru z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typów rekordów oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko obiekty widoczne dla wybranego użytkownika.

- W raportach odnoszących się do przynajmniej dwóch typów rekordów widoczność rekordów jest oparta na ustawieniach typów rekordów o najściślejszych ograniczeniach widoczności. Jeśli na przykład oparta na roli widoczność typów rekordów jest włączona w przypadku typu rekordu "Osoba kontaktowa", ale wyłączona w przypadku typu rekordu "Możliwości", w raporcie odnoszącym się do obu tych typów w obszarze analiz wyświetlane są tylko możliwości, do których dany użytkownik ma dostęp, i powiązane z nimi osoby kontaktowe.
- W historycznych obszarach zainteresowań dostęp do typu rekordu "Pracownik" jest zawsze oparty na widoczności dla kierownika. Powyższe ograniczenie nie ma jednak zastosowania w przypadku obszarów zainteresowań czasu rzeczywistego. Widoczność typów rekordów opartych na rolach nie wpływa na to ograniczenie.
- Dostęp do udziałów użytkowników jest zawsze zależny od widoczności dla kierownika w historycznym obszarze zagadnień i w obszarze zagadnień czasu rzeczywistego. Oparta na roli widoczność typów rekordów nie wpływa na to zachowanie.

Bezpieczeństwo i widoczność danych w analitycznych i raportowanych obszarach zainteresowań

Dane widoczne w raportach zostały dobrane zgodnie z zabezpieczeniami i widocznością danych zdefiniowanymi dla typów rekordów i domyślnymi ustawieniami widoczności zdefiniowanymi dla analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. Większość typów rekordów została zabezpieczona w każdym obszarze zainteresowań, istnieją jednak wyjątki od tej reguły, aby możliwa była obsługa potrzeb raportowych powiązanych typów rekordów, nawet jeśli nie są one bezpośrednio współużytkowane przez użytkownika ani nie są jego własnością. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest zabezpieczony tylko w tych obszarach zainteresowań, w których podmiot jest głównym sterującym typem rekordu, a w pozostałych obszarach nie jest zabezpieczony.

Pozostawienie typu rekordu bez zabezpieczenia w wybranym obszarze zainteresowań ma na celu umożliwienie raportowania powiązań między typami rekordów. Na przykład w obszarze "Historia namiarów" można tworzyć raporty dotyczące namiarów posiadanych lub współużytkowanych przez użytkownika i podmioty odpowiadające danemu namiarowi, nawet jeśli użytkownik nie ma ani nie współużytkuje tych powiązanych podmiotów.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w analitycznych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Podmiot	Adres podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia konkurencji podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmiot i partner - historia	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmiot i podmiot powiązany - historia	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia osoby kontaktowej podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
	Historia podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia zespołu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Przychód z podmiotu	Wszystkie	Zabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Środek trwały	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu
Działanie dotyczące wizyty	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Kampania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Historia zespołu osoby kontaktowej	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Zainteresowania osoby kontaktowej	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Przychód związany z osobą kontaktową	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Dealer	Historia dealera	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Pracownik	Wszystkie	Zabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zdarzenie	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Gospodarstwo domowe	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Zespół ds. możliwości	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Konkurent możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Portfel	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości w przypadku widoczności dla kierownika oraz na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu w przypadku widoczności dla zespołu
Norma	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie SR	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Adres współużytkowany	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Rozwiązania	Wszystkie	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w raportowanych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
Podmiot	Podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i konkurencja	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i partnerzy	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i powiązane podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Obiekty niestandardowe 1, 2, 3 i podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Działania wspólne	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
Środek trwały	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie podmiotu	Zabezpieczone na podstawie podmiotu
Kampania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Obiekty niestandardowe 1-15	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Dealer	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Pracownik	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Gospodarstwo domowe	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Namiar	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Zespół ds. możliwości	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Konkurent możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu
Norma	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie SR	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Rozwiązania	Wszystkie	Tylko rozwiązania utworzone przez	Tylko rozwiązania utworzone przez

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
		użytkownika i podwładnych.	użytkownika.
Pojazd	Wszystkie	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika.

Uwagi:

1. Widoczność typów rekordów na podstawie ról jest włączona w przypadku wszystkich typów rekordów.

2. Widoczność rejestrów w analizach jest włączona w przypadku następujących typów rekordów: Podmiot, Działanie, Środek trwały (na podstawie typu Podmiot), Osoba kontaktowa, Zdarzenie, Gospodarstwo domowe, Namiar, Możliwość, Przychód z produktu, Zlecenie SR, Rozwiązania oraz obiekty niestandardowe od 1 do 15. Widoczność rejestrów w raportowanych obszarach zainteresowań pozwala wyświetlać rekordy z bieżącego rejestru, a w analitycznych obszarach zainteresowań także rekordy zawarte w rejestrach podrzędnych.

3. Kontrola widoczności nie jest stosowana do miar podmiotów, jeśli zapytanie zawiera miary podmiotów. W celu włączenia kontroli widoczności, należy uwzględnić pole wymiaru "Podmiot".

Wstępnie sporządzone raporty - informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia wiele wstępnie wbudowanych raportów. Wstępnie wbudowanych raportów nie można edytować ani kasować. Można jednak otwierać, edytować i zapisywać te raporty pod innymi nazwami. Można ich użyć jako podstawy do tworzenia nowego raportu niestandardowego. Te raporty znajdują się na stronie startowej "Raporty" i są podzielone na następujące sekcje:

- Szybkie listy
- Pipeline - analiza
- Efektywność sprzedaży
- Klienci
- Obsługa
- Efektywność marketingu
- Śledzenie użycia

Uwaga: Wstępnie sporządzone raporty pojawiają się tylko jeżeli rola użytkownika posiada uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz".

Szybkie listy

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Możliwości według podmiotu	Wyświetlana jest lista wszystkich możliwości według podmiotu
Możliwości według etapu sprzedaży	Wyświetlana jest lista wszystkich możliwości według etapu sprzedaży
Działania według możliwości	Tworzy i dokonuje oceny listy wszystkich działań bieżącego użytkownika według możliwości
Podmioty według przedstawiciela handlowego	Wyświetlana jest lista wszystkich podmiotów według przedstawiciela handlowego
Lista dystrybucyjna osób kontaktowych	Wyświetlana i drukowana jest lista wysyłkowa wszystkich osób kontaktowych bieżącego użytkownika według podmiotu
Lista pracowników	Wyświetlana jest pełna lista użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie

Pipeline - analiza

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Pipeline - analiza	Dokonywana jest analiza planowanej sprzedaży (pipeline) w celu identyfikacji wszystkich możliwości i wyzwań
Analiza przychodów z możliwości	Dokonywana jest analiza przychodu z możliwości
Pipeline - analiza jakości	Dokonywana jest ocena liczby transakcji i identyfikacja najważniejszych transakcji, które można szybko obsłużyć i zamknąć
Pipeline - analiza (dla zespołu)	Dokonywana jest analiza transakcji bieżącego użytkownika według zespołu
10 czołowych możliwości	Wyświetlanych jest dziesięć najlepszych transakcji i dokonywana jest ich analiza
Historyczny Pipeline - analiza	Dokonywana jest analiza historii planowanej sprzedaży (pipeline) w celu oceny bieżących wyników w porównaniu z dawnym oczekiwaniami
Kwartalna analiza historyczna oczekiwanych przychodów	Porównywana jest historia oczekiwanych przychodów z przychodami bieżącymi (w ujęciu kwartalnym)
Kwartalna analiza historyczna	Porównywane są historyczne przychody z

Nazwa raportu	Opis
przychodów z możliwości	możliwości z przychodami bieżącymi (w ujęciu kwartalnym)
Kwartalna analiza przychodów zrealizowanych	Porównywane są przychody zrealizowane z ostatniego kwartału z bieżącymi przychodami
Możliwości a oczekiwane przychody i przychody zrealizowane	Zapewniany jest w jednym widoku wgląd w kwartalne wyniki przychodów bieżącego użytkownika
Etap sprzedaży - analiza historyczna	Dokonywana jest analiza aktywności dla planowanej sprzedaży i innych miar historii etapów sprzedaży

Efektywność sprzedaży

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Lista czołowych wykonawców	Wyświetlane są, analizowane i identyfikowane osoby o najlepszych wynikach w regionach, branżach itp.
Kwartalna analiza efektywności sprzedaży	Dokonywana jest analiza efektywności sprzedaży w ujęciu kwartalnym według podwładnych
Analiza efektywności sprzedaży zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności sprzedaży według zespołu
Analiza działań zespołu	Dokonywana jest analiza działań zespołu w celu zwiększenia jego wydajności
Analiza liczby sukcesów zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności zespołu w aspekcie liczby uzyskanych sukcesów
Analiza średniego cyklu sprzedaży dla zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności średniego cyklu sprzedaży zespołu

Klienci

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Liczba podmiotów - analiza możliwości	Dokonywana jest analiza łącznej liczby podmiotów z możliwościami według różnych danych demograficznych
Liczba podmiotów - analiza	Dokonywana jest analiza łącznej liczby podmiotów według różnych danych

Nazwa raportu	Opis
	demograficznych
Analiza osób kontaktowych według możliwości	Dokonywana jest analiza liczby osób kontaktowych z możliwościami według różnych kryteriów
Analiza osób kontaktowych według podmiotu	Dokonywana jest analiza łącznej liczby osób kontaktowych według kryterium konta
10 czołowych klientów	Wyświetlanych jest dziesięć najlepszych podmiotów i dokonywana jest ich analiza
Analiza podmiotów	Dokonywana jest analiza podmiotów i klientów
Analiza przychodów zrealizowanych według podmiotu	Dokonywana jest analiza przychodów zrealizowanych według danych demograficznych podmiotu

Obsługa

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Analiza obsługi	Identyfikowane są ważne problemy serwisowe i śledzone są trendy dotyczące serwisu w obszarze bieżącego użytkownika.
Lista sprawozdawcza obsługi	Dokonywany jest przegląd ważnych zleceń obsługi. Te dane są odświeżane codziennie.
Analiza wiekowania bieżących zleceń obsługi	Dokonywana jest analiza przyrostu wieku zleceń obsługi i odbywa się zarządzanie nim.
Analiza otwartych zleceń obsługi	Dokonywana jest ocena i analiza otwartych zleceń obsługi.
Analiza liczby zleceń obsługi	Dokonywana jest ocena i analiza łącznej liczby zleceń obsługi.
Analiza obsługi (dla zespołu)	Dokonywana jest analiza zleceń obsługi według członków zespołu.

Efektywność marketingu

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Status aktywnych kampanii	Dokonywana jest analiza miar wydajności dla aktywnych kampanii.

Nazwa raportu	Opis
Wyniki zakończonych kampanii	Generowane są wykresy i porównanie określonych miar wydajności dla zakończonych kampanii.
Efektywność kampanii według nazwy kampanii	Dokonywana jest ocena wybranych miar wydajności dla zakończonych kampanii.
Efektywność kampanii według typu kampanii	Dokonywana jest ocena wybranych miar wydajności dla zakończonych kampanii według typu kampanii.
Analiza podążania za namiarami	Dokonywana jest analiza wieku namiarów, nawiązywania do namiarów i trendu statusu namiarów.
Analiza źródeł namiarów	Dokonywana jest analiza trendów ilościowych dla namiarów według źródła namiaru.
Analiza źródeł możliwości według daty zamknięcia	Prowadzone jest śledzenie trendu źródeł namiarów w odniesieniu do możliwości na podstawie daty zamknięcia możliwości.
Analiza źródeł możliwości według daty utworzenia	Prowadzone jest śledzenie trendu źródeł namiarów w odniesieniu do możliwości na podstawie daty utworzenia możliwości.
Planowane przychody	Dokonywana jest ocena przyszłych przychodów zrealizowanych. Ocena jest oparta na miarach wcześniejszej wydajności.

Śledzenie użycia

Raporty dotyczące śledzenia wykorzystania są dostępne dla użytkowników, którzy mają włączone uprawnienie "Śledzenie wykorzystania". W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Analiza wykorzystania obiektu w aplikacji	Analiza wykorzystania typu rekordu w aplikacji użytkownika według kwartału kalendarzowego wybranego roku.
Analiza zastosowania	Analiza zastosowania aplikacji przez użytkowników na podstawie nazw logowania użytkowników.
Instalacja i konfiguracja — przegląd	Wyświetlanie podsumowania dotyczącego instalacji aplikacji oraz szczegółów konfiguracji w przypadku firmy użytkownika.
Nazwy logowania użytkowników według roli	Wyświetlanie i analiza nazw logowania użytkowników według roli oraz według roku i miesiąca kalendarzowego.
Nazwy logowania 25 użytkowników ze szczytu listy	Wyświetlanie i analiza nazw logowania użytkowników ze szczytu listy według roku i

Nazwa raportu	Opis
	miesiąca kalendarzowego.
10 najczęściej odwiedzanych stron	Wyświetlanie i analiza efektywności 10 najczęściej odwiedzanych stron aplikacji.
Analizy - efektywność	Wyświetlanie analizy efektywności pulpitów informacyjnych i zapytań użytkownika dotyczących raportowania i analiz.

Miary raportów

Niektóre poprzednie raporty zawierają następujące miary:

- **Średnia wielkość transakcji.** Średnia wielkość transakcji na podstawie przychodów z możliwości przeliczona na domyślną walutę użytkownika.
- **Koszt na zrealizowaną sprzedaż.** Koszt podzielony przez liczbę uzyskań.
- **Koszt na namiar.** Koszt podzielony przez liczbę namiarów.
- **ROI (zwrot z inwestycji).** Współczynnik zwrotu z nakładów jest obliczany przy użyciu łącznego przychodu z możliwości, który jest pochodną kampanii (zysk) i łącznego kosztu kampanii (koszt). Formuła to (zysk minus koszt) podzielone przez koszt.
- **Współczynnik uzyskań możliwości.** Procent uzyskanych możliwości.

Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje wiele form opcji kalendarza:

- **Kwartał kalendarzowy.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Każdy miesiąc jest pełnym miesiącem i zaczyna się i kończy tą samą datą.
- **Model 5-4-4.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Pierwszy miesiąc ma długość 5 tygodni, drugi i trzeci miesiąc — długość 4 tygodni.
- **Model 4-4-5.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Pierwszy i drugi miesiąc mają długość 4 tygodni, trzeci miesiąc — długość 5 tygodni.

- **Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych.** Typ kalendarza podatkowego z unikatowymi datami początkową i końcową dla każdego roku. Umożliwia to firmie unikatową obsługę lat liczących 53 tygodnie lub kalendarzy z tygodniem przestępnym.

Wymiar daty został już wygenerowany dla 41 lat (od 2000 do 2040 r.) dla wszystkich typów kalendarza, z wyjątkiem typu niestandardowego kalendarza podatkowego. Dlatego firmy, w przypadku których zdefiniowano typ kalendarza z kwartałem kalendarzowym 4-4-5 lub 5-4-4, mogą analizować swoje miary podatkowe dla dat mieszczących się w tym zakresie (od 2000 do 2040 r.). Analiza danych według okresu podatkowego i kalendarzowego w przypadku dostępu lub dołączenia przez wymiary dat spoza tego zakresu nie jest możliwa.

Firmy wykorzystujące niestandardowy kalendarz podatkowy mogą analizować swoje miary podatkowe w wymiarach dat wyłącznie dla lat zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Na przykład w przypadku zdefiniowania kalendarza podatkowego dla lat od 2000 do 2010 można analizować miary podatkowe wyłącznie dla wybranych 11 lat. Jeśli rekord zostanie utworzony, rozpoczęty lub zakończony w dniu spoza tego zakresu, będzie widoczny w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, dopóki dostęp do niego nie będzie uzyskiwany ani nie będzie następowało dołączenie za pośrednictwem tabeli wymiarów daty.

Jeśli firma używa niestandardowego kalendarza podatkowego, należy brać pod uwagę następujące kwestie:

- Zmiana używanego przez firmę typu kalendarza podatkowego ze standardowego lub regularnego (kwartał kalendarzowy, modele 4-4-5 lub 5-4-4) na niestandardowy nie jest natychmiastowa. W celu dokonania zmiany firma musi zażądać pełnej operacji ETL (wyodrębnienie, przekształcenie i wczytanie).
- W przypadku dokonania przez firmę zmiany typu kalendarza podatkowego ze standardowego lub regularnego na niestandardowy w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nie można analizować migawek historycznego potoku dla lat podatkowych, które nie były zdefiniowane w niestandardowym kalendarzu podatkowym. Migawek historycznych nie można dostosować do nowej definicji kalendarza.
- W razie dokonania przez firmę zmiany definicji niestandardowego kalendarza podatkowego dla istniejącego roku, zmiana ta nie jest odzwierciedlana do chwili wykonania pełnej operacji ETL.
- Przetwarzanie definicji niestandardowego kalendarza podatkowego dla nowych firm oraz definicji kalendarza nowych lat podatkowych dla istniejących firm następuje podczas nocnego odświeżania.
- Pole kodu roku podatkowego w wymiarze daty może być używane w celu dekodowania definicji roku podatkowego w przypadku firm używających standardowego lub regularnego kalendarza podatkowego. W przypadku firm używających niestandardowego kalendarza podatkowego nie można jednak zagwarantować, że ten kod będzie spójny, i dlatego nie można go w sposób niezawodny dekodować.
- Firmy, które wybiorą zastosowanie niestandardowego kalendarza podatkowego, muszą wprowadzić definicje kalendarza podatkowego od najwcześniejszego dostępnego roku i kontynuować w sposób sekwencyjny, bez luk w definicjach roku podatkowego. Można określić definicje kalendarza dla lat wcześniejszych, ale należy zażądać pełnej operacji ETL.

Zarządzanie analizami

Zarządzać analizami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Konfigurowanie folderów raportów (na stronie 1028)
- Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika (na stronie 1030)
- Przeglądanie danych raportu (na stronie 1033)

- Drukowanie raportów (na stronie 1033)
- Uruchamianie raportów (na stronie 1034)
- Pobieranie raportów (na stronie 1036)
- Kasowanie raportów (na stronie 1038)
- Zmienianie nazw raportów (na stronie 1039)
- Kopiowanie i przenoszenie raportów (na stronie 1039)

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", może on wykonać następujące procedury dodatkowe:

- Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) (na stronie 1041)
- Upublicznianie raportów niestandardowych (na stronie 1372)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Raporty (na stronie 1011)

Konfigurowanie folderów raportów

Istnieje możliwość skonfigurowania folderów raportów i ograniczenia możliwości wyświetlania tych folderów przez użytkowników. Po takiej operacji pewne foldery na swojej stronie startowej "Raporty" będą mogli wyświetlać tylko ci użytkownicy, którym udzielono odpowiedniego uprawnienia.

Proces konfigurowania folderów raportów składa się z następujących kroków ogólnych:

1. Utworzenie folderów i podfolderów (w module Oracle CRM On Demand Answers).
2. Przypisanie do folderów widoczności dla użytkownika (z poziomu stron administracyjnych w Oracle CRM On Demand).

   Więcej informacji o konfigurowaniu widoczności dla użytkownika jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika (na stronie 1030).
3. Wypełnienie folderów raportami (w module Oracle CRM On Demand Answers).

Uwaga: Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi".

Jak utworzyć folder raportu?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.

3. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
4. W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać jedną z następujących opcji:
   - Moje foldery. Nowy folder zostanie zapisany w katalogu folderów prywatnych.
   - Foldery współużytkowane. Nowy folder zostanie zapisany w folderze współużytkowanym w całej firmie.
5. Aby utworzyć folder będący podfolderem innego folderu, otworzyć folder nadrzędny.
6. Nacisnąć przycisk "Utwórz nowy folder".
7. Wprowadzić nazwę i opis folderu.

   UWAGA: Należy ograniczyć długości nazw folderów do 255 znaków. Nie można skonfigurować widoczności dla udostępnionych folderów raportów o nazwach zawierających więcej niż 255 znaków.
8. Nacisnąć przycisk "Utwórz folder".

   Utworzony folder staje się widoczny na stronie startowej "Raporty". Wszyscy użytkownicy mający dostęp do folderu "Współużytkowane analizy niestandardowe" widzą nowo utworzone foldery współużytkowane w całej firmie. W razie potrzeby widoczność folderu udostępnionego można ograniczyć przez powiązanie go z rolami. Jeśli z folderem nie zostaną powiązane żadne role użytkownika, widoczność pozostaje publiczna.

   W przypadku utworzenia nowego folderu w katalogu "Moje foldery" staje się on widoczny w katalogu "Moje analizy", który jest dostępny z poziomu karty "Raporty" aplikacji Oracle CRM On Demand. Folder ten zawiera wyłącznie raporty prywatne. Inni użytkownicy ich nie widzą.

   Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika (na stronie 1030).

Jak zmienić nazwę folderu

1. W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderu, nacisnąć przycisk "Zmień nazwę".
2. Wprowadzić nową nazwę.
3. (Zalecane) Zaznaczyć opcję "Zachowaj odwołania do starej nazwy tego elementu".
4. Nacisnąć przycisk "Aktualizuj".

Jak usunąć folder?

- W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderu, nacisnąć przycisk "Usuń", a następnie potwierdzić tę czynność.

Jak wypełnić folder raportów raportami

- Należy wykonać jedną z następujących czynności:
  - Utworzyć raport i zapisać go w folderze.

- Skopiować lub przenieść istniejący zapisany raport z jednego folderu do drugiego.

  Więcej informacji o kopiowaniu i przenoszeniu raportów znajduje się w pod hasłem Kopiowanie i przenoszenie raportów (na stronie 1039).

Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika

Domyślnie wszystkie role użytkownika mają widoczność każdego udostępnionego folderu. Ustawienie domyślne można zastąpić, tworząc ręcznie powiązania konkretnych ról z poszczególnymi folderami. Jeśli jednak jakaś rola użytkownika zostanie ręcznie powiązana z jakimś folderem, w aplikacji Oracle CRM On Demand widoczność tego folderu zostanie odwołana w przypadku pozostałych ról użytkownika (z wyjątkiem roli administratora). Należy ręcznie powiązać wszystkie role, które powinny mieć widoczność.

Jeśli rola została powiązana z folderem, który zawiera podfoldery, zostanie powiązana także ze wszystkimi tymi podfolderami. Aby to zmienić, należy przejść do odpowiedniego podfolderu i wprowadzić niezbędne zmiany. Dla każdego folderu poziom dostępu przypisany do roli użytkownika określa uprawnienia danego użytkownika do tego folderu. Uprawnienia poziomów dostępu są następujące:

- **Odczyt.** (Domyślne) Użytkownik może otwierać i wyświetlać raporty znajdujące się w folderze.
- **Zmiana/kasowanie.** Użytkownik może przeglądać, edytować i kasować raporty znajdujące się w folderze, a także tworzyć nowe foldery oraz zmieniać nazwy podfolderów w bieżącym folderze. Jednakże nie może on zmienić nazwy bieżącego folderu, używając tego poziomu dostępu.

Poziom dostępu użytkowniku określa również czynności "Zarządzanie analizami", "Otwieranie analizy" i "Zapisywanie analizy", co przedstawiono w poniższej tabeli.

Czynność	Opis
Zarządzanie analizami	■ **Odczyt.** Użytkownik może tylko wyświetlać treść. Nie może włączyć żadnych działań. ■ **Zmiana/kasowanie**. Użytkownik może tworzyć nowe foldery oraz kopiować, kasować i przenosić raporty oraz zmieniać ich nazwy.
Otwieranie analizy	Ta czynność pokazuje tylko niepuste foldery, w których roli użytkownika przypisano poziom dostępu "Odczyt" lub "Zmiana/kasowanie".
Zapisywanie analizy	Użytkownik może zapisywać raporty tylko do tych folderów, w których roli użytkownika przypisano poziom dostępu "Zmiana/kasowanie".

Rola administratora ma zawsze widoczność wszystkich folderów. W związku z tym nie można jej ręcznie powiązać z folderem ani jej z niego usunąć. Każda rola niestandardowa utworzona przez kopiowanie roli administratora dziedziczy tę samą widoczność wszystkich folderów przez cały czas niezależnie od tego, czy została ręcznie powiązana z folderami czy jej powiązanie z nimi zostało zerwane.

Uprawnienie analityczne "Zarządzanie raportami niestandardowymi" zawarte w roli użytkownika umożliwia tworzenie i zapisywanie raportów niestandardowych w dowolnym folderze raportów niezależnie od tego, czy dany użytkownik ma dostęp do widoczności tych folderów.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie zawartością".

Jak skonfigurować widoczność udostępnionych folderów raportów dla użytkownika.

1. Kliknąć łącze "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony w Oracle CRM On Demand (nie w Oracle CRM On Demand Answers).
2. Na stronie startowej "Administrowanie", w sekcji "Zarządzanie zawartością" kliknąć łącze "Zarządzanie zawartością".
3. Na stronie "Zarządzanie zawartością", w sekcji "Foldery raportów" kliknąć łącze "Współużytkowane analizy niestandardowe".

   Na stronie "Lista folderów" zostaną wyświetlone wszystkie podfoldery folderu nadrzędnego "Współużytkowane analizy niestandardowe".

   UWAGA: Wszyscy użytkownicy posiadają widoczność folderu głównego "Współużytkowane analizy niestandardowe".
4. Wybrać folder w następujący sposób:
   - Aby skonfigurować widoczność folderu najwyższego poziomu, kliknąć nazwę folderu.
   - Aby skonfigurować widoczność podfolderu, kliknąć łącze "Podfoldery" folderu nadrzędnego w celu przejścia do odpowiedniego folderu, a następnie kliknąć jego nazwę.
5. Aby udostępnić określonym rolom widoczność folderu:
   a. Na stronie "Szczegóły folderu" nacisnąć przycisk "Dodaj role".
   b. Kliknąć ikonę "Wyszukaj" obok każdego pola "Rola", aby powiązać folder z rolami użytkownika.
   c. Wybrać "Poziom dostępu" ("Odczyt" lub "Zmiana/kasowanie") z menu rozwijanego.
   d. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
6. Aby usunąć rolę, której wcześniej udostępniono widoczność folderu:
   a. Na stronie "Szczegóły folderu" w menu poziomu rekordu danej roli nacisnąć przycisk "Usuń".
   b. Nacisnąć przycisk "OK".
7. Aby edytować poziom dostępu roli, której wcześniej udostępniono widoczność folderu:
   a. Na stronie "Szczegóły folderu" w menu poziomu rekordu danej roli nacisnąć przycisk "Edytuj".
   b. Na stronie "Edytowanie dostępu roli" zmienić poziom dostępu.
   c. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

   WSKAZÓWKA: Jeśli został ustawiony wgląd do podfolderu, można kliknąć nazwę folderu w polu "Folder nadrzędny", aby wrócić do strony "Szczegóły folderu" folderu nadrzędnego.

Udostępnianie raportów prywatnych

Ustawienia widoczności folderu raportów prywatnych "Moje analizy" użytkownika obowiązują tylko w trakcie danej sesji aplikacji Oracle CRM On Demand tego użytkownika. Folder "Moje analizy" zawiera raporty utworzone przez użytkownika, a następnie zapisywane jako prywatne. Użytkownicy z uprawnieniem "Zarządzanie raportami niestandardowymi" mogą udostępniać raporty prywatne innym użytkownikom, zapisując je w folderze współużytkowanym w całej firmie.

Jak udostępnić raport prywatny

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
3. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
4. W oknie dialogowym "Otwórz analizę" przejść do analizy, zaznaczyć ją i nacisnąć przycisk "OK".
5. Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" nacisnąć przycisk "Zapisz".
6. W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" wybrać folder docelowy (jak "Folder współużytkowany w całej firmie") w folderze "Foldery współużytkowane" i nacisnąć przycisk OK.

Udostępnianie i ukrywanie wstępnie utworzonych raportów

Raporty wstępnie utworzone są udostępniane wszystkim użytkownikom w firmie.

Uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" decyduje o tym, czy wstępnie utworzone analizy są widoczne dla użytkowników mających określone role, czy nie. Jeśli pewna rola użytkownika zawiera uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz", na karcie "Raporty" tego użytkownika będą wyświetlane wszystkie udostępnione wstępnie utworzone analizy. Jeśli rola użytkownika nie zawiera tego uprawnienia, wszystkie wstępnie utworzone analizy będą ukryte.

Aby ukryć niektóre udostępnione wstępnie utworzone raporty, zezwalając na wyświetlanie innych, należy odznaczyć uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz". Wszystkie udostępnione wstępnie utworzone raporty zostaną wtedy ukryte. Następnie, aby udostępnić niektóre wstępnie utworzone raporty, należy przejść do Oracle CRM On Demand Answers, otworzyć odpowiedni raport i zapisać go w folderze udostępnionym w folderze "Folder współużytkowany w całej firmie". Widoczność folderu udostępnionego można dowolnie skonfigurować.

UWAGA: Uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" decyduje o tym, czy użytkownik posiada dostęp do wstępnie sporządzonych raportów. Jeżeli uprawnienie nie jest włączone, raporty nie są wyświetlane, niezależnie od miejsca, z którego użytkownik próbuje uzyskać do nich dostęp (na przykład karty "Raporty", strony startowej, pulpitu, apletu internetowego lub karty internetowej), i może zostać wyświetlony komunikat o błędzie.

Przeglądanie danych raportu

Dane raportu są wyświetlane na listach, w tabelach i na wykresach. W przypadku wielu raportów można wybierać różne kategorie w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy. Można na przykład najpierw wyświetlić podmioty pogrupowane według regionów, a następnie zmienić perspektywę i pogrupować je według branż.

W przypadku list i tabel wartości Null są przedstawiane w postaci pustego pola, z wyjątkiem następujących przypadków:

- W polach "ID podmiotu", "ID osoby kontaktowej" itd. są one przedstawiane jako liczby ujemne.
- W polach nazw typów rekordów, np. "Nazwa podmiotu", "Nazwisko osoby kontaktowej", "Nazwa obiektu niestandardowego 1" itd. wartości te są wyświetlane jako *Nieokreślone*.

W przypadku wykresów można również drążyć w dół każdy segment w celu wyświetlenia rekordów składających się na dany segment.

Aby można było porównywać liczby względne i bezwzględne, w wielu raportach z wykresami jest również wyświetlana tabela pomocniczych miar danych.

Jak zmienić perspektywę raportu?

- Z listy rozwijanej wybrać inną kategorię w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

Jak wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu

- Kliknąć na segmencie wykresu kołowego lub słupkowego.

  Zostanie wyświetlona lista możliwości, podmiotów lub zleceń SR wchodzących w skład tego segmentu.

Drukowanie raportów

Raport można wydrukować ze strony startowej "Raporty" lub z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi".

WSKAZÓWKA: Stosując orientację poziomą, optymalizuje się wygląd raportu.

Jak wydrukować raport ze strony startowej "Raporty"?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty" kliknąć łącze do raportu, który ma być wydrukowany.
   - Aby wydrukować wstępnie utworzony raport, kliknąć łącze do raportu na stronie startowej "Raporty".
   - Aby wydrukować raport niestandardowy, przejść do folderu "Moje analizy" lub "Analizy współużytkowane" i kliknąć łącze do raportu niestandardowego.

3. Przejść do dołu strony raportu, nacisnąć przycisk "Do druku" i w zależności od żądanego formatu wybrać opcję HTML lub PDF.

   W osobnym oknie zostanie wyświetlony raport.

4. W oknie raportu z menu przeglądarki wybrać polecenie "Plik", a następnie "Drukuj".

5. W oknie drukowania wskazać żądane ustawienia, a następnie wydrukować raport.

6. Zamknąć okno raportu.

Jak wydrukować raport z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".

2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.

3. Na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".

4. W oknie dialogowym "Otwórz analizę" odszukać i wybrać analizę do wydrukowania, a następnie nacisnąć przycisk "OK".

5. Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz", na pasku tytułu nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

6. Przejść do dołu strony raportu, nacisnąć przycisk "Do druku" i wybrać opcję HTML lub PDF.

   W osobnym oknie zostanie wyświetlony raport.

7. W oknie raportu z menu przeglądarki wybrać polecenie "Plik", a następnie "Drukuj".

8. W oknie drukowania wskazać żądane ustawienia, a następnie wydrukować raport.

9. Zamknąć okno raportu.

Uruchamianie raportów

Chociaż raporty można przeglądać na różnych stronach w aplikacji, strona startowa "Raporty" stanowi pojedynczy punkt dostępu do wszystkich raportów wstępnie sporządzonych i publicznych raportów niestandardowych.

Jak uruchomić raport

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".

   Na stronie startowej "Raporty" raporty są podzielone na następujące kategorie:

Kategoria	Opis

Kategoria	Opis
Niestandardowe raporty i analizy	Wszystkie raporty niestandardowe są tworzone przez użytkowników w danej firmie. Raporty udostępnione niektórym lub wszystkim pracownikom należą do podkategorii "Współużytkowane analizy niestandardowe", a raporty prywatne - do podkategorii "Moje analizy". Tylko użytkownicy, których role zawierają uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", mogą tworzyć raporty niestandardowe za pomocą łącza "Projektowanie analiz".
Szybkie listy	Raporty w postaci list standardowych, a nie interaktywnych czy graficznych analiz.
Pipeline - analiza	Raporty pomagające ocenić efektywność sprzedaży i zespołów w firmie.
Efektywność sprzedaży	Raporty pomagające ocenić przeszłe i bieżące trendy oraz efektywność sprzedaży osiągniętą przez firmę.
Klienci	Raporty pomagające ocenić jakość oraz dane demograficzne podmiotów i osób kontaktowych.
Obsługa	Raporty pomagające ocenić efektywność organizacji serwisowej.
Komunikacja	Raporty pomagające ocenić statystykę wykorzystania Oracle Contact On Demand według grup roboczych i projektów. Kategoria "Komunikacja" pojawia się, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do wyświetlania tego pulpitu.
Efektywność marketingu	Raporty pomagające ocenić efektywność prowadzonych kampanii oraz działań związanych z zarządzaniem namiarami.

2 Na stronie startowej "Raporty" należy kliknąć łącze do wbudowanego raportu lub, po przejściu do odpowiedniego folderu, na łączu do raportu niestandardowego, który ma zostać uruchomiony.

Informacje o raporcie zostaną wyświetlone na stronie "Raporty".

3 Zależnie od określonego raportu, na stronie "Raporty" można wykonać następujące czynności:

- Aby pokazać dane z innej perspektywy, wybrać żądane opcje z list rozwijanych.
- Aby wyświetlić na wykresie dokładne sumy dla segmentu, umieścić wskaźnik na danym segmencie.
- Aby wyświetlić rekordy należące do segmentu, kliknąć dany segment. Pojawi się lista rekordów z określonymi danymi.
- Aby przeprowadzić filtrowanie na poziomie sprawozdawczości, wybrać odpowiednią opcję z listy rozwijanej "Poziom sprawozdawczości":

Poziom sprawozdawczości	Opis
(Wszystkie możliwości)	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do dowolnego użytkownika, którego sesja jest widoczna w Oracle CRM On Demand.
0	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących tylko do użytkownika

Poziom sprawozdawczości	Opis
	sesji.
1	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do użytkowników znajdujących się 1 poziom niżej w hierarchii organizacyjnej niż użytkownik sesji i na wszystkich poziomach powyżej wybranego poziomu.
2	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do użytkowników znajdujących się 2 poziomy niżej w hierarchii organizacyjnej niż użytkownik sesji i na wszystkich poziomach powyżej wybranego poziomu.

- Aby pobrać raport, należy przejść na koniec strony raportu, nacisnąć przycisk "Pobierz", wybrać żądaną opcję i postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.
- Aby wyświetlić bieżące, rzeczywiste dane w przypadku raportów na podstawie obszarów zainteresowań w czasie rzeczywistym, należy kliknąć łącze "Odśwież" u dołu strony.
- Aby wydrukować raport, kliknąć łącze "Do druku" u dołu strony.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Raporty (na stronie 1011)
- Przeglądanie danych raportu (na stronie 1033)

Pobieranie raportów

Raport można pobrać ze strony startowej "Raporty", jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienia dostępu do niego. Raporty można także pobierać z podglądu analizy w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" lub "Zarządzanie raportami osobistymi".

Jak pobrać raport ze strony startowej "Raporty"

1. Kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty" kliknąć łącze do raportu, który ma zostać pobrany.
3. Przewinąć stronę raportu w dół, kliknąć łącze "Pobierz" i wybrać z listy rozwijanej jedną z następujących opcji:
   - Pobierz do programu Microsoft Excel (Excel 2002 lub wersja nowsza)
   - Pobierz do programu Excel 2000

UWAGA: Pobieranie wykresów do programu Excel 2000 nie jest obsługiwane; można pobierać tylko dane.

- Pobierz dane (.csv)
- Pobierz dane (.txt)
- Pobierz stronę WWW (MHTML)

4 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami pobierania raportu.

5 Nacisnąć przycisk "Powrót do strony startowej Raporty", aby powrócić do strony startowej "Raporty".

Jak pobrać raport z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

1 Kliknąć kartę "Raporty".

2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".

Na osobnej stronie, niezależnej od innych stron Oracle CRM On Demand Answers, zostaje otwarta aplikacja Oracle CRM On Demand.

3 W sekcji "Otwieranie istniejącej analizy" nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".

4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" odszukać i wybrać analizę do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.

5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz", na pasku tytułu nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

6 Przewinąć raport w dół, kliknąć łącze "Pobierz" i wybrać jedną z następujących opcji:

- Pobierz do programu Microsoft Excel (Excel 2002 lub wersja nowsza)
- Pobierz do programu Excel 2000
- Pobierz dane (.csv)
- Pobierz dane (.txt)
- Pobierz stronę WWW (MHTML)

7 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami pobierania raportu.

8 Nacisnąć przycisk "Zamknij okno" (w prawym górnym rogu raportu), aby powrócić do strony Oracle CRM On Demand Answers.

9 Na stronie Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zamknij okno", aby powrócić do strony startowej "Raporty".

Importowanie pobranego raportu

Aby zaimportować pobrany raport, należy w programie Excel wybrać z menu "Plik" polecenie "Otwórz". Jeśli dane pojawią się w jednej kolumnie, należy ją zaznaczyć, a następnie wybrać z menu "Dane" polecenie "Kolumny jako tekst". W przypadku niektórych wersji programu Excel można kliknąć dwukrotnie na ikonie pobranego pliku (wyświetlanego np. w Eksploratorze Windows) w celu jego zaimportowania.

Dane w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand Answers pobrane w trybie CSV nie są automatycznie rozdzielane podczas ich otwierania w programie Microsoft Excel. Po pobraniu raportu w trybie CSV należy w programie Microsoft Excel użyć kreatora konwertowania tekstu na kolumny z zaznaczoną opcją rozdzielania danych przecinkami. Aby uzyskać więcej informacji na temat kompatybilności różnych wersji programu Microsoft Excel, należy skontaktować się z asystą techniczną w swojej firmie.

Rozdzielanie danych pliku CSV w programie Microsoft Excel

Aby rozdzielić dane pliku CSV w programie Microsoft Excel (Windows 2003 lub 2007), należy postępować zgodnie z poniższą procedurą.

Jak rozdzielić dane pliku CSV w programie Microsoft Excel (Windows 2003 lub 2007)

1. Nacisnąć CTRL-A, aby zaznaczyć wszystkie dane.
2. Na karcie "Dane" nacisnąć przycisk "Tekst na kolumny".

   Pojawi się kreator konwertowania tekstu na kolumny.
3. Wybrać opcję "Rozdzielane", a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".
4. Wybrać opcję "Przecinek", usunąć zaznaczenie ze wszystkich innych pól wyboru i nacisnąć przycisk "Dalej".
5. Wybrać opcję "Ogólne", a następnie nacisnąć przycisk "Zakończ".

Kasowanie raportów

Można kasować raporty utworzone przez siebie. Nie można kasować raportów utworzonych przez innych użytkowników.

Jak skasować utworzony przez siebie raport

1. Kliknąć na karcie "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".
3. W sekcji "Zarządzanie analizami" na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".

4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać folder zawierający raport.

5 W wierszu raportu nacisnąć przycisk "Kasuj", po czym potwierdzić decyzję, naciskając przycisk "Tak".

6 Kliknąć na łączu "Pierwsze kroki", znajdującym się na górze strony, aby wrócić na stronę "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

Zmienianie nazw raportów

Można zmieniać wyłącznie nazwy raportów utworzonych przez siebie. Nie można natomiast zmieniać nazw raportów utworzonych przez innych użytkowników.

Jak zmienić nawę utworzonego przez siebie raportu

1 Kliknąć na karcie "Raporty".

2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".

3 W sekcji "Zarządzanie analizami" na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".

4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać folder zawierający raport, którego nazwa ma zostać zmieniona.

5 W wierszu raportu nacisnąć przycisk "Zmień nazwę".

6 Zaktualizować zawartość pola "Nazwa".

7 Jeśli trzeba, zaktualizować zawartość pola "Opis" (do 2000 znaków).

Jeśli raport jest publiczny, to teksty z pól "Nazwa" i "Opis" są wyświetlane na stronie startowej "Raporty" pracownika dokładnie w takiej postaci, w jakiej zostały wprowadzone.

8 Nacisnąć przycisk "Aktualizuj".

9 Kliknąć na łączu "Pierwsze kroki", znajdującym się na górze strony, aby wrócić na stronę "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

Kopiowanie i przenoszenie raportów

Raport można skopiować z jednego folderu do drugiego na dwa sposoby:

- Otwierając raport na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a następnie zapisując raport w innym folderze.

  UWAGA: Metody tej należy używać w przypadku kopiowania raportu z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

- Używając funkcji "Kopiuj/Przenieś" w oknie "Zarządzanie analizami" aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

  UWAGA: Metody tej nie należy używać w przypadku kopiowania raportu z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

Funkcji "Kopiuj/Przenieś" w oknie "Zarządzanie analizami" aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można użyć w celu przeniesienia raportu z jednego folderu do drugiego.

Poniższa procedura opisuje, w jaki sposób należy kopiować raport z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

Jak skopiować raport z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
3. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
4. W oknie dialogowym "Otwieranie analizy" przejść do raportu, który ma być współużytkowany, zaznaczyć go i nacisnąć przycisk "OK".
5. Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" nacisnąć przycisk "Zapisz".
6. W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" przejść do folderu, do którego raport ma być skopiowany lub przeniesiony.
7. Nacisnąć przycisk "OK".

Poniższa procedura zawiera opis sposobu kopiowania i przenoszenia raportu z jednego folderu do drugiego.

Jak skopiować lub przenieść raport z jednego folderu do drugiego za pomocą okna "Zarządzanie analizami"?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
3. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
4. W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderów nacisnąć przycisk "Kopiuj/Przenieś".
5. W katalogu raportów wybrać folder, do którego raport ma być skopiowany lub przeniesiony.
6. Nacisnąć przycisk "Kopiuj" lub "Przenieś".

Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe)

UWAGA: Aby można było tworzyć raporty niestandardowe, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" lub "Zarządzanie raportami osobistymi".

Na stronie "Pierwsze kroki z aplikacją Answers" znajdują się łącza do następujących działań:

- **Otwarcie istniejącej analizy.** Należy kliknąć to łącze, aby otworzyć istniejącą analizę zapisaną w folderze prywatnym użytkownika lub w folderze współużytkowanym. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie analizami (na stronie 1027).
- **Zarządzanie analizami.** Należy kliknąć to łącze, aby skasować istniejącą analizę lub zmienić jej nazwę. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie analizami (na stronie 1027).
- **Tworzenie nowej analizy.** Ta sekcja zawiera łącza do obszarów zainteresowań, na których oparty jest raport niestandardowy.

Tworzenie nowej analizy (raport niestandardowy)

W sekcji "Tworzenie nowej analizy" znajdują się dwie listy obszarów zainteresowań, których można użyć w raporcie: analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. W większości raportów używane są dane z jednego obszaru zainteresowań. Można utworzyć raport wykorzystujący dane z dwóch obszarów zainteresowań, jest to jednak zadanie zaawansowane.

Każdy obszar zainteresowań zawiera pola danych (zorganizowane w wymiary) oraz ich powiązane miary.

W analitycznych obszarach zainteresowań są używane dane skompilowane w nocy. Te obszary zainteresowań obejmują ogólnie dane historyczne lub dotyczące trendu bądź zawierają bardziej skomplikowane obliczenia niż znajdujące się w obszarach zainteresowań "Raporty". Jeśli użytkownik loguje się po raz pierwszy, analizy historyczne nie zawierają danych do momentu ukończenia pierwszego przebiegu ETL.

Raportowane obszary zainteresowań zawierają analizy w czasie rzeczywistym. Dane w tych raportach mogą ulegać zmianie podczas dnia pracy. Raporty tworzone na podstawie raportowanych obszarów zainteresowań mają przycisk "Odśwież", który umożliwia ich aktualizację w czasie rzeczywistym. Więcej informacji o obszarach zainteresowań znajduje się pod hasłem Obszary zainteresowań w raportach - informacje (na stronie 1050).

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, czy dane, które mają być uwzględniane, nie są już dostępne we wbudowanym raporcie.
- Zapoznać się z ograniczeniami dotyczącymi raportów i raportowanych typów rekordów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Ograniczenia w raportach - informacje (zob. "Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe" na stronie 1046).
- Przejrzeć informacje na temat raportów niestandardowych. Po dodaniu nowych pól można użyć tych niestandardowych pól w raporcie. Po zmianie wyświetlanych nazw pól w raportach są używane nowe wyświetlane nazwy. Jednak po zmianie nazw typów rekordów, takich jak "Podmioty", nowe nazwy nie są odzwierciedlane w raportach.

  UWAGA: Jeśli została wybrana opcja dodawania nowych wartości do list wyboru przy importowaniu danych, to nowe wartości na listach wyboru mogą nie być widoczne w raportach do momentu zakończenia kolejnego przebiegu ETL. Dlatego w tym okresie używanie nowych wartości listy wyboru jako filtrów może być niemożliwe.

UWAGA: Niestandardowe pola informacji powiązanych nie są eksponowane w odpowiedziach analitycznych. Zamiast tego na potrzeby raportowania należy zastosować pierwotne pola, do których odwołują się niestandardowe pola informacji powiązanych.

Aby utworzyć raport niestandardowy, należy kliknąć jeden z obszarów zainteresowań, analityczny lub raportowany. Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers przeprowadza następnie użytkownika przez proces konfiguracji raportu niestandardowego i wykonania analizy dynamicznej. Ten proces składa się z następujących etapów ogólnych:

1. Krok 1: Definiowanie kryteriów (na stronie 1284)

   Konfigurowanie kolumn i filtrów. Dodawanie filtrów decydujących o uwzględnianych danych (opcjonalne, lecz zalecane). Filtry ograniczają ilość wyświetlanych danych, zmniejszając rozmiar zbioru danych, oraz pozwalają uniknąć ewentualnych problemów z wydajnością.

2. Krok 2: Tworzenie układów (na stronie 1314)

   Dodawanie wykresów lub tabel (opcjonalne) w celu zamieszczenia graficznych lub alternatywnych reprezentacji danych.

3. Krok 3: Definiowanie filtrów monitujących (opcjonalne) (na stronie 1366)

   Dodawanie filtrów monitujących dzięki czemu użytkownicy mogą podczas uruchamiania raportu określać wartości filtrujące.

4. Krok 4. Przeglądanie raportów (na stronie 1371)

   Wyświetlanie wyników raportu przed jego zapisaniem.

Jak zacząć tworzyć raport niestandardowy

1. Kliknąć kartę "Raporty" na górze strony.
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy", kliknąć łącze "Projektowanie analiz".

   Na osobnej stronie, niezależnej od innych stron Oracle CRM On Demand Answers, zostaje otwarta aplikacja Oracle CRM On Demand.
3. Kliknąć analityczny lub raportowany obszar zainteresowań.

Odniesienie URL do analiz nie jest obsługiwane

Aplikacja Oracle CRM On Demand nie obsługuje bezpośrednich odniesień URL do analiz w obrębie aplikacji Oracle CRM On Demand ani z zewnętrznego osadzonego adresu URL. Nie należy stosować danego odniesienia URL do osadzania zawartości analiz w niestandardowych kartach, apletach ani łączach internetowych, ponieważ tego typu dostosowania mogą nie działać prawidłowo po uaktualnieniu aplikacji. Do momentu, gdy bezpośrednie odniesienie URL do analiz będzie w pełni obsługiwane, należy korzystać z funkcji niestandardowego raportu na stronie startowej do wyświetlania zawartości analiz w obrębie aplikacji Oracle CRM On Demand. Nie można uzyskać wsparcia do problemów, które wystąpiły podczas korzystania z bezpośredniego odniesienia URL do analiz. Wsparciem objęte są wyłącznie problemy powstałe w obrębie aplikacji Oracle CRM On Demand.

Obsługa języków na potrzeby list wyboru

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje wyświetlanie wartości na listach wyboru w języku użytkownika wraz z domyślnym językiem firmy. Poniższa tabela zawiera typy rekordów, które obsługują określone listy wyboru oraz nazwy podfolderów list wyboru. Każdy z tych podfolderów zawiera zestaw pól listy wyboru, których można użyć do wyświetlania wartości na listach wyboru w języku użytkownika.

Typ rekordu	Historyczne lub w czasie rzeczywistym	Nazwa podfolderu
Podmiot	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru podmiotów (język użytkownika)
Powiązania podmiotów	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru powiązań podmiotów (język użytkownika)
Działanie	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru działań (język użytkownika)
Ocena	W czasie rzeczywistym	Pola list wyboru ocen (język użytkownika)
Środek trwały	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru środków trwałych (język użytkownika)
Plan biznesowy	W czasie rzeczywistym	Pola list wyboru planów biznesowych (język użytkownika)
Kampania	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru kampanii (język użytkownika)
Obiekt niestandardowy 1 - 15	W czasie rzeczywistym	Pola list wyboru obiektu niestandardowego nn (język użytkownika)
Osoba kontaktowa	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru osób kontaktowych (język użytkownika)
Zdarzenie	Historyczne	Pola list wyboru zdarzeń (język użytkownika)
Plan finansowy	W czasie rzeczywistym	Pola list wyboru planów finansowych (język użytkownika)
Namiar	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru namiarów (język użytkownika)

Typ rekordu	Historyczne lub w czasie rzeczywistym	Nazwa podfolderu
Możliwość	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru możliwości (język użytkownika)
Produkt możliwości	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru produktów możliwości (język użytkownika)
Produkt	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru produktów (język użytkownika)
Norma	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru normy (język użytkownika)
Zlecenie SR	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru zleceń SR (język użytkownika)
Adres współużytkowany	Historyczne	Pola list wyboru współużytkowanych adresów (język użytkownika)
Rozwiązanie	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru rozwiązań (język użytkownika)
Użytkownik	Historyczne i w czasie rzeczywistym	Pola list wyboru użytkowników (język użytkownika)

Typ rekordu "Użytkownik" nie zawsze występuje jako wymiar o nazwie "Użytkownik". Inne nazwy wymiarów używane w odniesieniu do typu rekordu "Użytkownik" to "Osoba zatwierdzająca", "Końcowa osoba zatwierdzająca" i "Ostatnia osoba zatwierdzająca". Jeśli typ rekordu "Użytkownik" jest zawarty w innym typie rekordu, wtedy znajduje się na drugim poziomie hierarchii. Lista wyboru języka użytkownika i lista wyboru firmy także występują na tym poziomie, a nie w folderze typu rekordu "Użytkownik".

Aby wyświetlać wartości na listach wyboru w języku firmy, można nadal używać pól list wyboru znajdujących się w folderach wymiarów standardowych. Ponadto pola list wyboru z sufiksem *Kod*, które były wcześniej dostępne w głównym folderze, są teraz dostępne w podfolderach "Podmiot - pola list wyboru (Kod)", "Działanie - pola list wyboru (Kod)" i "Osoba kontaktowa - pola list wyboru (Kod)" itd., z sufiksem usuniętym z nazw pól. Możliwe jest kontynuowanie korzystania z pól kodów niezależnych od języka (LIC) oraz zoptymalizowanych wersji podstawowych pól list wyboru w filtrach raportów w celu zwiększenia wydajności zapytań.

W raportach wartości list wyboru są wyświetlane w języku wybranym przez użytkownika lub firmę. Jednakże pola list wyboru niezawierające wartości wybranej w interfejsie użytkownika są wyświetlane jak pokazano w

poniższej tabeli. Sposób wyświetlania wartości list wyboru zależy od typu listy, która może być wstępnie utworzona lub indeksowana niestandardowa.

Poniższa tabela przedstawia sposób wyświetlania wartości list wyboru w przypadku historycznych obszarów zainteresowań.

Typ listy wyboru	Kod niezależny od języka	Wartość zależna od języka wybranego przez firmę	Wartość zależna od języka wybranego przez użytkownika
Wstępnie utworzone	Nieokreślone	Nieokreślone lub puste. Jeśli ustawiono wartość "Nieokreślone", ten tekst pojawia się w języku wybranym przez firmę.	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez użytkownika.
Indeksowane niestandardowe ze zdefiniowanymi wartościami niestandardowymi lub bez nich	Nieokreślone	Puste.	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez użytkownika.

Poniższa tabela przedstawia sposób wyświetlania wartości list wyboru w przypadku obszarów zainteresowań w czasie rzeczywistym.

Typ listy wyboru	Kod niezależny od języka	Wartość zależna od języka wybranego przez firmę	Wartość zależna od języka wybranego przez użytkownika
Wstępnie utworzone	Puste	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez firmę.	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez użytkownika.
Indeksowane niestandardowe ze zdefiniowanymi wartościami niestandardowymi	Puste	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez firmę.	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez użytkownika.
Indeksowane niestandardowe bez zdefiniowanych wartości niestandardowych	Puste	Rekordy zostały skasowane.	Nieokreślone. Ten tekst pojawia się w języku wybranym przez użytkownika.

Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe

W poniższych sekcjach są wymienione ograniczenia dotyczące raportów.

Raporty dotyczące obiektów niestandardowych

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers oferuje wszechstronną obsługę tworzenia raportów na temat obiektów niestandardowych. Raporty mogą dotyczyć obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz ich powiązań "wiele do wielu" z podmiotami, osobami kontaktowymi, możliwościami i zleceniami SR. Do tworzenia raportów służą dedykowane obszary zagadnień. Obszar zagadnień "Zaawansowane obiekty niestandardowe" służy do tworzenia raportów na temat powiązań między obiektami niestandardowymi 4-15 i innymi wbudowanymi obiektami, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Tworzenie raportów na temat obiektów niestandardowych jest obecnie obsługiwane tylko w obszarach zagadnień czasu rzeczywistego, natomiast w obszarach zagadnień historycznych nie jest możliwe.

Ograniczenia dotyczące tekstu opisu

Pole "Tekst opisu" ogranicza ilość tekstu, który może zostać wprowadzony do raportu:

- Jeśli w zestawie znaków używane są znaki jednobajtowe, wyświetlanych jest pierwszych 2000 znaków (jeśli ich sumaryczna wielkość nie przekracza 4000 bajtów).
- Jeśli w zestawie znaków używane są znaki wielobajtowe, wyświetlanych jest pierwszych 1000 znaków (jeśli ich sumaryczna wielkość przekracza 2000 bajtów).

Maksymalna liczba wierszy

Maksymalna liczba rekordów, które można wyświetlić, wynosi:

- **Widok tabeli.** W przypadku tego widoku maksymalna liczba rekordów, które mogą być wyświetlane, wynosi 10 000. Liczba ta ma także zastosowanie do liczby wierszy, które można pobrać do pliku Excel lub MHT (MIME HTML). Podczas pobierania do pliku CSV lub pliku tekstowego nie ma limitu liczby wierszy.
- **Widok tabeli przestawnej.** W przypadku tego widoku maksymalna liczba rekordów, które mogą być wyświetlane, wynosi 20 000, a maksymalna liczba wypełnionych komórek (liczba wierszy pomnożona przez liczbę kolumn) to 200 000. Ograniczenie to nie dotyczy kolumn wykluczonych lub ukrytych.
- **Listy rozwijane.** Maksymalna liczba wartości, które mogą być wyświetlane na liście rozwijanej, to 1000. Liczba ta dotyczy list rozwijanych w warunkach filtrów, w raportach i w komunikatach pulpitów informacyjnych.

Limit czasu na wykonanie zapytania

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers zapewnia optymalną wydajność zapytań i raportów, jednocześnie równoważąc wydajność aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby zminimalizować negatywne skutki długo wykonujących się i niekontrolowanych zapytań na ogólną wydajność aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, zarówno w przypadku raportów w czasie rzeczywistym, jak i raportów historycznych włączony został limit czasu. Zapytania przekraczające limit czasu powodują wyświetlenie komunikatu o błędzie limitu czasu. Aby uzyskać informacje dot. określonych limitów czasu mających zastosowanie w konkretnej instancji aplikacji

Oracle CRM On Demand, należy skontaktować się z działem opieki nad klientem. We wszystkich instancjach maksymalny czas trwania zapytania nie może przekraczać 10 minut w przypadku raportowanych (w czasie rzeczywistym) obszarów zainteresowań oraz 180 minut w przypadku analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań. Więcej informacji na temat optymalizacji czasu wykonywania zapytań można znaleźć pod hasłami Wydajność raportów - informacje (na stronie 1417) oraz Optymalizacja wydajności (na stronie 1419).

Listy wielokrotnego wyboru

Wartości na listach wielokrotnego wyboru (MSP) nie są obsługiwane w obszarach zagadnień raportów czasu rzeczywistego. Są natomiast obsługiwane w następujących historycznych obszarach zagadnień:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Dealer
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie SR

W widoku analizy wyświetlane jest pole listy wielokrotnego wyboru (do 10 pól na każdy obiekt) w postaci osobnych folderów. W tych folderach raportowane mogą być tylko pierwszych 20 wartości listy wyboru pola i połączona wartość pola listy wielokrotnego wyboru.

Monit dotyczący filtra kolumny w analizach łączonych

Monity dotyczące filtrów kolumny umożliwiają ogólne filtrowanie kolumny w ramach zlecenia. Nie są jednak dostępny w zleceniach analizy łączonej.

Widoczność rejestru

Selektor rejestrów jest wyświetlany na stronach "Raporty" i "Pulpit informacyjny" oraz w raportach osadzonych na stronach startowych rekordów. Można go używać do drążenia w dół w rejestrach użytkownika lub niestandardowych. Jeśli włączono ustawienie "Widoczność pełna" i wyświetlany jest obszar zainteresowań "Analiza" (historyczny), można wykluczyć podwładnych lub rejestry podrzędne z odpowiedniej hierarchii rejestrów, usuwają zaznaczenie pola wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne".

Selektor rejestrów jest niedostępny w podglądzie raportu. Nie można wykluczyć pozycji podrzędnych z raportów utworzonych z poziomu obszarów zainteresowań "Raportowanie" (czas rzeczywisty). Można usunąć zaznaczenie pola wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne", ale nie wpływa to na obszary zainteresowań "Raportowanie". Wpływa jedynie na obszary zainteresowań "Analiza".

UWAGA: Do sterowania widocznością rekordów w widoku analizy służy kilka ustawień. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Widoczność rekordów w analizach - informacje (na stronie 1470).

Kursy wymiany

Jeśli w firmie istnieje więcej niż jedna aktywna waluta, administrator firmy musi skonfigurować kursy wymiany dla każdej z nich. Zmiany dokonane w kursach wymiany wyświetlane są w raportach po wykonywanym każdej nocy odświeżeniu danych analitycznych. Kurs wymiany jest określany co miesiąc i obowiązuje we wszystkich transakcjach w obrębie tego miesiąca.

W niektórych typach rekordów występuje wiele pól dat. Tylko jedno pole daty jest używane w celu określenia kursu wymiany w danym miesiącu. Na potrzeby konwersji walut środków trwałych używany jest miesiąc określony w polu "Data zakupu". W przypadku możliwości używana jest data zamknięcia możliwości najbliższa dacie obowiązywania kursu wymiany.

Ustawienia lokalizacji

W przypadku zmiany języka domyślnego elementy związane z raportami są wyświetlane w nowo wybranym języku. Dane w raportach lub w panelach informacyjnych zależą jednak od domyślnego języka firmy, bez względu na język wybrany przez użytkownika.

Obsługa dat

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje analizę dat miar w zakresie 41 lat (od 2000 do 2040 r.) w przypadku firm używających modeli kwartalnych lub standardowych modeli kalendarza okresów obrotowych. W firmach używających niestandardowego kalendarza okresów obrotowych aplikacja Oracle CRM On Demand Answers może obsługiwać analizę dat miar tylko w odniesieniu do lat zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Rekordy utworzone poza tym okresem można wyświetlać, ale bez przeprowadzania analizy wymiaru daty.

Wymiary daty w analitycznych (historycznych) obszarach zainteresowań mają inne ustawienia niż w raportowanych obszarach zainteresowań (czasu rzeczywistego). W przypadku analitycznych obszarów zainteresowań występuje tylko jeden wymiar daty (standardowa lub kanoniczna) i możliwe jest występowanie jednego lub wielu zestawów miar wykorzystujących różne daty, w związku z czym miary te można raportować według każdej daty z żądanego zakresu. W przypadku raportowanych obszarów zainteresowań występuje jeden lub wiele wymiarów daty (podział na role) i tylko jeden zestaw miar, dzięki czemu można analizować te miary z użyciem różnych wymiarów dat.

Na przykład analityczny obszar zainteresowań "Możliwości — historia" ma jeden wymiar daty ("Data zamknięcia") i dwa zestawy miar. Domyślny zestaw miar, "Miary możliwości", jest oparty na dacie zamknięcia. Obok niego występuje drugi zestaw miar, "Miary możliwości według daty otwarcia", który umożliwia analizę możliwości według daty otwarcia. Natomiast obszar zainteresowań "Raportowanie możliwości" zawiera dwa wymiary daty: "Data otwarcia" i "Data zamknięcia" i jeden zestaw miar ("Miary możliwości"). Zaletą wymiaru daty w analitycznych obszarach zainteresowań jest możliwość analizowania różnych powiązanych pomiarów dla całego danego okresu z użyciem dowolnej daty z żądanego zakresu w jednym raporcie.

Poniższa tabela przedstawia różnice ustawień wymiarów daty między analitycznymi i raportowanymi obszarami zainteresowań.

Właściwość	Analityczne obszary zainteresowań	Raportowane obszary zainteresowań
Wymiary daty	Jeden	Jeden lub wiele
Zestawy miar	Jeden lub wiele	Jeden

Obsługa czasu

Daty i godziny zawarte w raportach są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową firmy, w związku z czym dane są spójne dla każdej osoby korzystającej z raportu. Możliwe jest wyświetlanie dat i godzin w strefie czasowej użytkownika (wyłącznie w przypadku raportowanych obszarów zainteresowań), jeżeli administrator włączył pole "Raportowane obszary zainteresowań - strefa czasowa użytkownika" i jeżeli to pole jest zaznaczone w profilu użytkownika. Zmiana tego ustawienia wpływa jedynie na raporty wyświetlane przez użytkownika i nie ma wpływu na raporty wyświetlane przez innych użytkowników. Podczas współużytkowania raportów informacje dot. daty i godziny widoczne dla użytkownika mogą się różnić od informacji widocznych dla innych użytkowników.

Normy użytkowników

Raporty dotyczące norm użytkowników można tworzyć w następujących obszarach zagadnień: "Działania", "Historia działania", "Możliwości", "Historia możliwości", "Produkty możliwości" i "Produkt możliwości - historia". Tworząc raporty na temat norm użytkowników, należy zapoznać się z następującymi informacjami:

- Normy użytkowników są powiązane z definicjami kalendarza okresów obrotowych. Jeżeli kalendarz okresów obrotowych korzysta z 12 okresów obrotowych i zaczyna się zawsze od 1 lipca, ma to zastosowanie także do norm użytkowników. W raportach rok normy użytkownika jest określany przez końcowy okres roku obrotowego. Przykład: Jeżeli rok obrotowy kończy się 30 czerwca 2011, norma użytkownika na rok 2011 trwa od 1 lipca 2010 do 30 czerwca 2011.
- Jeśli firma zmienia definicję kalendarza okresów obrotowych, konieczne jest skasowanie i odtworzenie norm użytkowników, jeśli kwartalne i roczne sumy wartości norm użytkowników mają odpowiadać normom użytkowników w aplikacjach Oracle Contact On Demand i Oracle CRM On Demand Answers. Powiązanie normy użytkownika z rokiem obrotowym w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nadal będzie jednak oparte na roku, w którym przypada koniec ostatniego okresu roku obrotowego.
- Normy użytkowników są definiowane w odniesieniu do nazwy normy, daty (miesiąc lub wyższy poziom) i użytkownika. Nie są natomiast definiowane na poziomie możliwości. W przypadku próby utworzenia raportu na temat miar norm i miar możliwości zawierającego pole wymiaru możliwości mogą wystąpić błędy ODBC. Błędy ODBC mogą również wystąpić, gdy raport na temat normy użytkownika jest tworzony na poziomie obiektu wymiaru na poziomie niższym niż poziom zdefiniowany lub poziom dostępny. Przykład: Normy użytkowników są definiowane na poziomie miesiąca. W przypadku próby tworzenia raportu na poziomie daty może wystąpić błąd ODBC.
- Miary norm użytkowników są zawsze generowane przy użyciu widoczności dla kierownika, niezależnie od widoczności dla użytkownika. Z tego powodu użytkownicy, których poziom widoczności jest ustawiony na wartość "Zespół" i którzy nie są administratorami firmy, nie mogą tworzyć raportów na temat norm użytkowników ani miar możliwości.
- Błędy ODBC mogą wystąpić w przypadku tworzenia raportów na temat miar norm użytkowników przy wykorzystaniu niezgodnego wymiaru. Przykład: Miary norm użytkowników nie są definiowane w wymiarze możliwości w obszarze zagadnień historii możliwości i dlatego mogą wystąpić błędy ODBC w przypadku próby utworzenia raportu na temat norm użytkowników i miar możliwości z użyciem pól wymiaru możliwości.
- Jeśli dla danego roku zostanie zdefiniowana więcej niż jedna norma, wartości norm użytkowników wyświetlane w raportach są agregacją wszystkich typów norm w danym roku. Aby w raporcie wyświetlane były tylko wartości norm użytkowników należące do wybranego typu, należy użyć funkcji filtrowania według miary. Jeśli na przykład dwoma typami udziałów w roku obrotowym 2009 są "Norma usługi" i "Norma licencji", a w raportach dotyczących przychodu z możliwości wyświetlany ma być tylko typ "Norma usługi", w kolumnie wartości normy użytkownika należy użyć następującego wzoru miary filtra:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Norma usługi'))
```

Powiązania obiektów niestandardowych 1, 2 i 3

Nie można tworzyć raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 z następującymi obiektami w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers:

- Działania
- Środki trwałe
- Namiary
- Produkty

Powiązanie "wiele do wielu" jest zaimplementowane jedynie dla obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz podmiotów, osób kontaktowych, zleceń SR i możliwości w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. To powiązanie "wiele do wielu" ma jeszcze zostać zaimplementowane między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 a działaniami, środkami trwałymi, namiarami i produktami. Używając obszaru zagadnień zaawansowanych obiektów niestandardowych, klienci mogą jednak tworzyć raporty na temat powiązania "jeden do wielu" między tymi obiektami a niestandardowymi obiektami 1, 2 i 3. Można wyświetlać elementy z wymiaru "Działania", jeśli w raporcie uwzględniono pomiar działania.

Limity przeliczania walut

Jeśli zostanie wprowadzona wartość waluty, która nie jest domyślną walutą firmy, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers przeliczy tę walutę na domyślną walutę firmy na potrzeby raportów. Duże wartości dopuszczalne w jednej walucie mogą po przeliczeniu przekraczać limity wartości w domyślnej walucie firmy. W takim przypadku generowanie raportu nie zostanie ukończone.

Obszary zainteresowań w raportach - informacje

Strona "Pierwsze kroki z aplikacją Answers" zawiera dwie kategorie obszarów zainteresowań: "Analizy" i "Raporty". Obszary zainteresowań z kategorii "Analizy" (obszary analityczne) umożliwiają generowanie raportów o charakterze historycznym i pokazujących analizy trendów na podstawie danych odświeżanych co noc. Obszary zainteresowań z kategorii "Raporty" (obszary raportowania) umożliwiają analizowanie danych z ostatniej chwili oraz zawierają informacje aktualizowane w czasie rzeczywistym.

Obszary zainteresowań reprezentują informacje istotne dla danego obszaru działalności lub potrzeby określonej grupy czytelników w zakresie raportów i analiz. Nazwy obszarów zainteresowań odpowiadają typowi informacji, które zawierają, jak obiekty wymiarowe (typy rekordów) i miary stanu faktycznego, a które użytkownicy biznesowi chcą analizować. Informacje te są podzielone i umieszczone w różnych folderach zgodnie z nazwami obszarów zainteresowań.

Analityczne obszary zainteresowań

Poniższe łącza umożliwiają uzyskanie szczegółowych informacji o każdym obszarze zainteresowań, w tym o celach biznesowych, ich typach relacji ("jeden do jednego", "jeden do wielu", "wiele do wielu" itd.) oraz listy dostępnych wymiarów i miar:

- Adresy podmiotu (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Adresy podmiotów"" na stronie 1058)
- Podmiot i konkurent - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i konkurent - historia"" na stronie 1060)
- Podmiot i partner - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i partner - historia"" na stronie 1063)
- Podmiot i podmiot powiązany - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i powiązany podmiot - historia"" na stronie 1067)
- Historia osoby kontaktowej podmiotu (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"" na stronie 1071)
- Historia podmiotu (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot - historia"" na stronie 1072)
- Historia zespołu podmiotu (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. podmiotu - historia"" na stronie 1075)
- Historia działania (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Działanie - historia"" na stronie 1077)
- Historia środka trwałego (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zasób - historia"" na stronie 1080)
- Historia działań dot. wizyty (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Działanie dotyczące wizyty - historia"" na stronie 1082)
- Historia kampanii (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Kampania - historia"" na stronie 1085)
- Historia odpowiedzi dot. kampanii (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Odpowiedź na kampanię - historia"" na stronie 1088)
- Adresy osób kontaktowych (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Adresy osób kontaktowych"" na stronie 1091)
- Historia osoby kontaktowej (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia"" na stronie 1092)
- Historia zainteresowań osoby kontaktowej (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań"" na stronie 1094)
- Historia przychodu z osoby kontaktowej (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów"" na stronie 1096)
- Historia zespołu osoby kontaktowej (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. osoby kontaktowej - historia"" na stronie 1098)
- Rejestracja transakcji - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji - historia"" na stronie 1100) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia"" na stronie 1103) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Dealer - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"" na stronie 1106) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

- Zdarzenie - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zdarzenie - historia"" na stronie 1107)
- Gospodarstwo domowe - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia"" na stronie 1109) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Historia namiaru (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Namiar - historia"" na stronie 1112)
- Wniosek o Fundusze Marketingowe - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Wniosek o Fundusze Marketingowe - historia"" na stronie 1115) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Możliwość i konkurent - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i konkurent - historia"" na stronie 1118)
- Możliwość i partner - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i partner - historia"" na stronie 1122)
- Osoba kontaktowa powiązana z możliwością - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa powiązana z możliwością - historia"" na stronie 1125)
- Historia możliwości (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"" na stronie 1126)
- Przychód z produktu związanego z możliwością - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z produktu związanego z możliwością - historia"" na stronie 1129)
- Zespół ds. możliwości - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości - historia"" na stronie 1132)
- Partner - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"" na stronie 1133) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pipeline - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Pipeline - historia"" na stronie 1135)
- Portfel - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia portfela"" na stronie 1137) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Historia produktu (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia produktu"" na stronie 1140)
- Historia ofert (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia oferty"" na stronie 1142)
- Historia etapów sprzedaży (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia"" na stronie 1144)
- Historia zlecenia obsługi (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie SR - historia"" na stronie 1146)
- Historia współużytkowanych adresów
- Rozwiązania - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Rozwiązania - historia"" na stronie 1151)
- Produkt ze specjalną kalkulacją ceny - historia (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"" na stronie 1154)
- Śledzenie użycia - analiza (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"" na stronie 1157)

Raportowane obszary zainteresowań

Poniższe łącza umożliwiają uzyskanie szczegółowych informacji o każdym obszarze zainteresowań, w tym o celach biznesowych, ich typach relacji ("jeden do jednego", "jeden do wielu", "wiele do wielu" itd.) oraz listy dostępnych wymiarów i miar:

- Osoby kontaktowe podmiotu (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe podmiotu"" na stronie 1164)
- Przychody podmiotu (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Przychody podmiotu"" na stronie 1165)
- Podmioty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty"" na stronie 1167)
- Podmioty i konkurencja (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i konkurenci"" na stronie 1171)
- Podmioty i partnerzy (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i partnerzy"" na stronie 1174)
- Podmioty i powiązane podmioty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i powiązane podmioty"" na stronie 1177)
- Działania (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Działania"." na stronie 1181)
- Zaawansowane obiekty niestandardowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe"" na stronie 1183)
- Oceny (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Oceny"" na stronie 1199)
- Środki trwałe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Środki trwałe"" na stronie 1202)
- Planowanie biznesowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Planowanie biznesowe"" na stronie 1204)
- Kampanie (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Kampanie"" na stronie 1208)
- Powiązania osoby kontaktowej (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej"" na stronie 1211)
- Osoby kontaktowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe"" na stronie 1213)
- Obiekt niestandardowy 1 i podmioty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"" na stronie 1215)
- Obiekt niestandardowy 1 i osoby kontaktowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"" na stronie 1218)
- Obiekt niestandardowy 1 i możliwości (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"" na stronie 1220)
- Obiekt niestandardowy 1 i zlecenia SR (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"" na stronie 1223)
- Obiekt niestandardowy (1) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"" na stronie 1226)
- Obiekt niestandardowy 2 i podmioty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"" na stronie 1215)
- Obiekt niestandardowy 2 i osoby kontaktowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"" na stronie 1218)

- Obiekt niestandardowy 2 i możliwości (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"" na stronie 1220)
- Obiekt niestandardowy 2 i zlecenia SR (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"" na stronie 1223)
- Obiekt niestandardowy (2) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"" na stronie 1226)
- Obiekt niestandardowy 3 i podmioty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"" na stronie 1215)
- Obiekt niestandardowy 3 i osoby kontaktowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"" na stronie 1218)
- Obiekt niestandardowy 3 i możliwości (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"" na stronie 1220)
- Obiekt niestandardowy 3 i zlecenia SR (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"" na stronie 1223)
- Obiekt niestandardowy (3) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"" na stronie 1226)
- Zdarzenia (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zdarzenia"" na stronie 1229)
- Prognozy (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"" na stronie 1230)
- Gospodarstwa domowe (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe"" na stronie 1236) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Namiary (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Namiary"" na stronie 1240)
- Obszar zainteresowań "Możliwości" (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości"" na stronie 1243)
- Możliwości i konkurencja (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i konkurenci"" na stronie 1246)
- Możliwości i partnerzy (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i partnerzy"" na stronie 1249)
- Osoba kontaktowa powiązana z możliwością (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe powiązane z możliwością"" na stronie 1252)
- Możliwość-produkty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Przychody z produktów możliwości"" na stronie 1253)
- Zespół ds. możliwości (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości"" na stronie 1256)
- Zamówienia (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zamówienia"" na stronie 1258)
- Partnerzy (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"" na stronie 1260) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Dostarczanie spersonalizowanej zawartości (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości"" na stronie 1262) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- Oferty (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Oferty"" na stronie 1265)

- Zlecenia SR (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zlecenia obsługi"" na stronie 1267)
- Działania wspólne (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Wspólne działania"" na stronie 1270)
- Rozwiązania
- Produkt ze specjalną kalkulacją cen (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"" na stronie 1154)
- Pojazdy (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Pojazdy"" na stronie 1276)

Pięć typów obszarów zainteresowań wykorzystywanych przez Oracle CRM On Demand jest opisanych w poniższej tabeli.

Typ obszaru zainteresowań	Opis
Prosty	Ten obszar zainteresowań składa się z jednej tabeli faktów zawierającej wszystkie pomiary sterującego typu rekordu. Raport zawsze zawiera zrozumiały wynik. Inaczej mówiąc, niezależnie od tego, jaka kombinacja atrybutów i pomiarów zostanie wybrana do raportowania, raport zawsze zwraca wynik, który odzwierciedla dane zawarte w Oracle CRM On Demand Proste obszary zainteresowań dobrze nadają się do raportowania jednego zestawu pomiarów. Umożliwiają one drążenie w dół do szczegółów zawartych w danych transakcyjnych.
Wielofaktowy	Ten obszar zainteresowań składa się z dwóch lub więcej tabel faktów reprezentujących różne poziomy wymiarowe. Tabele faktów łączą się poprzez wspólne wymiary. Wielofaktowy obszar zainteresowań umożliwia wykonywanie analiz faktów łączonych. Nie każdy wymiar jest w relacji ze wszystkimi tabelami faktów. Na przykład tabela pomiaru normy jest w relacji tylko z wymiarami Właściciel, Norma i Data. W terminologii modelowania wymiarowego wymiary te są też nazywane wymiarami dopasowanymi. Jeśli w przypadku wielofaktowego obszaru zainteresowań zostaną wybrane atrybuty z wymiaru i pomiar z faktu, między którymi nie będzie żadnej relacji, raport nie będzie działać poprawnie. Czasami pole pomiaru jest puste lub w raporcie jest wyświetlany błąd. Wielofaktowe obszary zainteresowań dobrze nadają się do raportowania wielu związanych ze sobą zestawów pomiarów.
Podsumowanie	Ten obszar zainteresowań składa się ze zbiorczej tabeli faktów. Umożliwia wykonanie analizy zbiorczej miar przy użyciu kluczowego wymiaru. Jest nazywany *podsumowaniem*, ponieważ oferuje podsumowanie danego wymiaru lub typu rekordu w analizach aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład typu rekordu "Podmiot". Z tego obszaru zainteresowań można uzyskać wszystkie miary związane z funkcją CRM, takie jak przychód ze sprzedaży, zlecenie SR, działanie i miary namiarów. Obszary zainteresowań "Podsumowanie" są przydatne do uzyskania podsumowań miar przy użyciu kluczowego wymiaru, ale bez analizowania tych miar przy użyciu innych wymiarów.

Typ obszaru zainteresowań	Opis
Wiele do wielu	Ten typ obszaru zainteresowań reprezentuje relacje "wiele do wielu" i "jeden do wielu" między dwoma typami rekordów. Zawiera on tabelę faktów, ale może być też obszarem zainteresowań pozbawionym faktów. Z tego obszaru zainteresowań można także tworzyć raporty dotyczące relacji "jeden do wielu" między obiektem niestandardowym 1 a podmiotem. Jeśli wymagane jest tworzenie raportów na temat relacji "wiele do jednego" między podmiotem a obiektem niestandardowym 1, nie należy używać tego obszaru zainteresowań. Obszar zainteresowań "Obiekt niestandardowy 1", który jest obszarem zainteresowań o prostej konstrukcji, umożliwia tworzenie raportów na temat wszystkich relacji "wiele do jednego" między wszystkimi standardowymi typami rekordów a obiektem niestandardowym 1. Obszary zainteresowań "Wiele do wielu" są jedynymi, przy użyciu których można tworzyć raporty na temat relacji "wiele do wielu" i "jeden do wielu" między typami rekordów.
Sfederowany	Ten obszar zainteresowań łączy wszystkie foldery wymiarów i miar w jednym obszarze zainteresowań. Umożliwia to tworzenie raportów o wszystkich typach rekordów i związanych z nimi typach rekordów, w związku z czym ten typ obszaru zainteresowań nie zawiera żadnego konkretnego sterującego typu rekordu. Raporty mogą dotyczyć zarówno relacji "jeden do wielu", jak i "wiele do jednego" między nowymi niestandardowymi obiektami (niestandardowy obiekt 4-niestandardowy obiekt 12) i innymi typami rekordów, ale nie relacji "wiele do wielu". Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" jest jedynym, który należy do tego typu obszaru zainteresowań. Jest także jedynym, który umożliwia tworzenie raportów o relacjach między obiektami niestandardowymi 4-15 a innymi obiektami standardowymi, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Korzystając z tego obszaru zainteresowań, można tworzyć raporty o wszystkich typach relacji z wyjątkiem relacji "wiele do wielu".

Pierwsze cztery z wymienionych typów obszarów zainteresowań ("Proste", "Wielofaktowe", "Podsumowanie" i "Wiele do wielu") są standardowymi obszarami zainteresowań. Piąty typ obszaru zainteresowań jest sfederowanym obszarem zainteresowań przeznaczonym do nowych niestandardowych obiektów.

Standardowe obszary zainteresowań

Standardowe obszary zainteresowań są przeznaczone do tworzenia raportów na temat relacji między standardowymi typami rekordów oraz obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Między standardowymi typami rekordów i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 mogą występować następujące relacje:

- Jeden do wielu
- Wiele do jednego
- Wiele do wielu

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera specjalne obszary zainteresowań, które umożliwiają tworzenie raportów o relacjach "wiele do jednego" między standardowymi typami rekordów a innymi typami rekordów. Na przykład obszar zainteresowań "Możliwości" umożliwia tworzenie raportów o relacji typu rekordu możliwości z innymi typami rekordów. Specjalne obszary zainteresowań umożliwiają także tworzenie raportów o relacji "wiele do wielu" między dwoma typami rekordów. Na przykład obszar zainteresowań historii możliwości i partnera umożliwia tworzenie raportów o relacji "wiele do wielu" między typami rekordów możliwości i partnera.

Sfederowany obszar zainteresowań

Zjednoczone obszary zainteresowań umożliwiają tworzenie raportów o obiektach niestandardowych 4-15 wraz z innymi obiektami standardowymi, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" jest jedynym obszarem zainteresowań tego typu zawartym w tej wersji, który jednoczy raporty o obiektach niestandardowych i obiektach z nimi powiązanych w jednym obszarze zainteresowań.

Podejście to oferuje szerszy zakres funkcji pod względem typów rekordów i powiązanych z nimi typów rekordów. Zasada jednego sterującego typu rekordu przestaje obowiązywać. Brak sterującego typu rekordu oznacza, że do raportu zawsze należy dodawać domyślną miarę. Ponieważ w zjednoczonym obszarze zainteresowań nie występuje jeden obiekt sterujący, raport musi zawsze zawierać miarę, aby można było wybrać ścieżkę relacji między obiektami. Obszary zainteresowań, które nie są zjednoczone, tego nie wymagają, ponieważ relacja jest wstępnie zdefiniowana w repozytorium przy użyciu jawnej miary faktycznej.

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" umożliwia dostęp do wszystkich powiązanych miar typów rekordów. Korzystając z tego obszaru zainteresowań, można utworzyć raport zbiorczy o wszystkich powiązanych miarach, w tym wszystkich typach rekordów w Oracle CRM On Demand.

Korzystając z obszaru zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe", można utworzyć raporty pokazujące relacje "jeden do wielu" i "wiele do wielu" między wszystkimi typami rekordów. Raporty dotyczące relacji "wiele do wielu" wymagają użycia obszarów zainteresowań "Podmiot" i "Niestandardowy obiekt 1" w celu utworzenia raportu o relacji "jeden do wielu" i obszaru zainteresowań "Niestandardowy obiekt 1s" w celu utworzenia raportu o relacji "jeden do wielu" między innymi typami rekordów a niestandardowym obiektem 1. Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" umożliwia dostęp do obu typów relacji. W tym obszarze nie są natomiast dostępne raporty "wiele do wielu".

Obszar zainteresowań przeznaczony do nowych obiektów niestandardowych jest przedstawiony w poniższej tabeli.

Nazwa obszaru zainteresowań	Typ obszaru zainteresowań
Obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"	
Zaawansowane obiekty niestandardowe	Zaawansowane lub sfederowane

Zmienianie nazwy typu rekordu w analizach

Oracle umożliwia zmiany nazwy wszystkich standardowych typów rekordów w analizach. Administratorzy firmy mogą zmieniać nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te nowe nazwy będą uwzględniane w części analitycznej Oracle CRM On Demand. Typy rekordów będą figurowały pod nowymi nazwami w obszarach zainteresowań, raportach i pulpitach. Jeśli na przykład administrator firmy zmieni w aplikacji Oracle CRM On Demand nazwę typu rekordu podmiotu na *Lekarz*, to wyraz *Podmiot* będzie

zastępowany we wszystkich odpowiedziach i obszarach zainteresowań. W efekcie obszar zainteresowań *Podmiot - adres* stanie się obszarem zainteresowań *Lekarz - adres*. Obszar zainteresowań *Podmiot - miary* stanie się obszarem zainteresowań *Lekarz - miary* i tak dalej. Nowe nazwy typów rekordów nie są jednak obecnie uwzględniane w nazwach raportów i pulpitów.

ID wiersza i ID obiektu

W przypadku każdego typu rekordu w obszarze zainteresowań (np. podmiotu, działania, środka trwałego) pole "ID wiersza" w bazie danych jest odwzorowywane na pole o nazwie ID <obiektu>, na przykład ID podmiotu, ID namiaru, ID zlecenia SR itp.

Analityczny obszar zainteresowań "Adresy podmiotów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i adresami. W innych obszarach zainteresowań można jedynie tworzyć raporty na temat głównego adresu podmiotu. W tym obszarze zainteresowań można jednak tworzyć raporty na temat wszystkich adresów podmiotu wraz z ich polami niestandardowymi, a także adresu wspólnego dla wielu podmiotów. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Adres

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Folder "Pola niestandardowe adresu podmiotu" jest odwzorowywany tylko na pola niestandardowe adresów podmiotów. Jeśli z podmiotem jest powiązany współużytkowany adres, na potrzeby sprawozdawczości są dostępne tylko pola niestandardowe dodane za pomocą opcji "Edycja" do adresów podmiotów, ale nie pola niestandardowe współużytkowanego adresu.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i konkurent - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar konkurencyjny, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich konkurentów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten stanowi powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Dostępne są następujące atrybuty określające powiązanie z podmiotem konkurencyjnym na potrzeby tworzenia raportów:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Konkurent podmiotu
- Kampania
- Data
- Właściciel

- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) namiarów
  - Liczba zarchiwizowanych namiarów
  - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
  - Liczba (#) odrzuconych namiarów
  - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
  - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
  - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Potencjalny przychód
  - Potencjalny przychód (000)
  - Średni potencjalny przychód
  - Średni wiek otwarcia zlecenia SR
  - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
  - Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń SR
  - Średni wiek otwarcia zlecenia SR (w minutach)

- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: całkowita liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar partnerski, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danego podmiotu. Ponieważ obszar odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy

podmiotami i podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Partner podmiotu
- Kampania
- Data
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) działań

- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) namiarów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) zleceń SR
- Liczba (#) anulowanych zleceń SR
- Liczba zamkniętych zleceń SR
- Liczba otwartych zleceń SR
- Liczba oczekujących zleceń SR
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń SR
- Średni wiek zlecenia SR (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód

- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i powiązany podmiot - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu powiązanego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Obszar ten pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkie podmioty powiązane danego podmiotu. Ponieważ obszar odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem powiązanym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem powiązanym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data
- Właściciel
- Powiązany podmiot
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) namiarów
  - Liczba zarchiwizowanych namiarów
  - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
  - Liczba (#) odrzuconych namiarów
  - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
  - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
  - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR

- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń SR
- Średni wiek zlecenia SR (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i osobami kontaktowymi. W obszarze tym można tworzyć raporty na temat wszystkich osób kontaktowych powiązanych z podmiotem lub osoby kontaktowej wspólnej dla wielu podmiotów. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnymi osobami kontaktowymi ani osób kontaktowych niepołączonych z podmiotem. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań daje wgląd w podsumowanie ważnych dla firmy miar operacyjnych dotyczących podmiotów. Typ rekordu podmiotu to typ rekordu, który ma zostać poddany analizie. Użytkownik może wykorzystać ten typ rekordu, aby odpowiedzieć na pytania o efektywność podmiotu: Które firmy generują największą liczbę zleceń SR? Które firmy mają największą liczbę możliwości? Ten obszar zainteresowań pozwala grupować i wyliczać ich podsumowania na dowolnym poziomie według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu i daty. Głębsza analiza, obejmująca inne obszary biznesowe, wymaga użycia innych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Podsumowanie

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) namiarów
  - Liczba zarchiwizowanych namiarów
  - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
  - Liczba (#) odrzuconych namiarów
  - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
  - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
  - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR
  - Liczba (#) możliwości

- Liczba (#) uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń SR
- Średni wiek zlecenia SR (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. podmiotu - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i użytkownikami zespołu. Ze względu na to, że w aplikacji Oracle CRM On Demand jest możliwe

powiązanie podmiotu z wieloma członkami zespołu, można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia listy wszystkich członków zespołu powiązanych z podmiotem lub wszystkich podmiotów, w przypadku których użytkownik jest dodany jako członek zespołu. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnym użytkownikiem ani do tworzenia raportów na temat użytkowników niepowiązanych z podmiotem. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Podmiot - zespół
- Członek zespołu

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Działanie - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zestawu miar działania według wymiarów działania, podmiotu, możliwości, namiaru, kampanii, osoby kontaktowej, zlecenia SR i daty. Jako że ten obszar zainteresowań obejmuje każde zdarzenie działania i każdą interakcję w powiązaniu ze wspomnianymi wyżej typami rekordów, znajduje się on na najniższym poziomie szczegółowości. Oznacza to, że określająca go tabela faktów działania może być najobszerniejsza. Ten obszar zainteresowań pozwala na wyliczanie podsumowań i analizę miar działania przy użyciu najobszerniejszego zestawu wymiarów. Obszar ten obejmuje co najmniej dwie tabele faktów, które umożliwiają raportowanie norm użytkownika w odniesieniu do miar dotyczących działań.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są

dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania
- Namiar

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie

- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Zdarzenie
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Norma
- Zlecenie SR

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działania
  - Miary niestandardowe działania
  - Miary działania według daty utworzenia
    - Liczba działań (data utworzenia)
    - Liczba spotkań (data utworzenia)
    - Liczba działań zamkniętych (data utworzenia)
    - Liczba działań otwartych (data utworzenia)
    - Liczba (#) zadań (data utworzenia)
  - Miary działania według innych dat
    - Liczba (#) spotkań (data zakończenia)
    - Liczba (#) spotkań (data rozpoczęcia)
    - Liczba (#) zadań (termin)
  - Liczba (#) podmiotów z działaniami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba spotkań zaplanowanych
  - Liczba rozmów wykonanych
  - Liczba rozmów nawiązanych
  - Liczba (#) działań zamkniętych
  - Liczba (#) działań otwartych
- Pomiary normy

- Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu, działania i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Strefa czasowa użytkownika - włączone pola

Zwykle wszystkie godziny zawarte w raportach analitycznego obszaru zainteresowań wyświetlają godzinę w strefie czasowej firmy, aby zapewnić spójne informacje dot. godziny niezależnie od osoby generującej raporty. Wymiar działania zawiera następujące pola:

- Godzina zakończenia
- Godzina zakończenia - strefa czasowa użytkownika
- Godzina rozpoczęcia
- Godzina rozpoczęcia - strefa czasowa użytkownika

Pola godziny zakończenia oraz godziny rozpoczęcia podają czas działania w strefie czasowej firmy. Pola godziny zakończenia w strefie czasowej użytkownika i godziny rozpoczęcia w strefie czasowej użytkownika podają te same informacje co pola standardowe, korzystają jednak z lokalnej strefy czasowej użytkownika.

Analityczny obszar zainteresowań "Zasób - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar środków trwałych według wymiarów podmiotu, środka trwałego, produktu i użytkownika. Pozwala to na śledzenie środków trwałych i produktów sprzedanych klientom lub firmie. Ten obszar zainteresowań jest jednym z niewielu takich obszarów, w przypadku których widoczność rekordów środka trwałego jest oparta na widoczności powiązanych rekordów podmiotu.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary*

niestandardowe -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Data
- Właściciel
- Kategoria produktu
- Produkt

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary środka trwałego
  - Miary środka trwałego według daty zakupu
    - Liczba (#) środków trwałych
    - Cena zakupu
    - Ilość
    - Średnia cena zakupu
    - Średnia ilość
  - Miary środka trwałego według daty wysyłki
    - Liczba (#) środków trwałych
    - Cena zakupu
    - Ilość
    - Średnia cena zakupu
    - Średnia ilość
  - Liczba (#) środków trwałych
  - Cena zakupu
  - Ilość
  - Średnia cena zakupu
  - Średnia ilość

Uwagi na temat wykorzystania

Możliwa jest analiza miar środka trwałego według wymiaru "Właściciel". Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Działanie dotyczące wizyty - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Historia działań dot. wizyty" umożliwia kierownikom działu sprzedaży i przedstawicielom handlowym analizowanie danych działania dotyczącego wizyty według podmiotu, osoby kontaktowej, działania, właściciela, produktu, kategorii produktu i daty. W odróżnieniu od obszaru zainteresowań "Historia działania" miary tego obszaru zainteresowań są oparte na typach rekordów nauk

biologicznych powiązanych z działaniem, w tym: "Szczegóły produktów", "Przekazane próbki", "Zlecenia dotyczące próbki", "Pozycje zlecenia dotyczącego próbki" i "Przekazywane materiały promocyjne". Oznacza to, że działania niemające rekordów dla co najmniej jednego z tych powiązanych typów rekordów podrzędnych nie mogą być raportowane z użyciem tego obszaru zainteresowań.

Korzystając z wymiaru "Kategoria produktu", można podsumować miary działania dotyczącego wizyty na różnych poziomach hierarchii produktu, takich jak marka, subrynek i rynek.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Działanie dotyczące wizyty
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Szczegóły produktów
- Zlecenie dotyczące próbki
- Przekazane próbki

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działań dot. wizyty
  - Niestandardowe miary szczegółów produktów
    - Indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana liczba
  - Miary niestandardowe zlecenia dotyczącego próbek

- Niestandardowe miary przekazanych próbek
  - Indeksowana waluta
  - Indeksowana liczba
  - Średnia indeksowana waluta
  - Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) wizyt - działania
- Liczba (#) szczegółów wizyty wg produktu
- Liczba (#) wizyt - szczegóły produktów
- Liczba (#) wizyt - przekazanie pozycji promocyjnych
- Liczba (#) wizyt - pozycje zlecenia dotyczącego próbek
- Liczba (#) wizyt - zlecenia dotyczące próbek
- Liczba (#) wizyt - przekazanie próbek
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) przekazanych pozycji promocyjnych
- Liczba (#) pozycji zlecenia dotyczącego próbek
- Liczba (#) przekazanych próbek

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie. Można zgłosić rekordy rozmowy z uczestnikiem, rozmowy z podmiotem i rozmowy z lekarzem/pracownikiem służby zdrowia oraz powiązane z nimi miary.

Wartość "Liczba osób kontaktowych" wyświetla liczbę poszczególnych głównych osób kontaktowych, a nie wszystkich osób kontaktowych powiązanych z rozmową.

Analityczny obszar zainteresowań "Kampania - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia wszechstronną analizę kampanii według wymiarów kampanii, użytkownika i daty. Pozwala on użytkownikowi na analizę wyników kampanii, wydajności oraz zwrotu z inwestycji. Zawiera on również miary pomagające w rozwiązywaniu problemów z osiąganiem celów kampanii i optymalizowaniem przyszłych kampanii.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Kampanie
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary
  - Liczba (#) kampanii
  - Liczba (#) kampanii aktywnych
  - Liczba (#) kampanii ukończonych
  - Liczba (#) kampanii planowanych
  - Liczba (#) namiarów
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
  - Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
  - Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
  - Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
  - Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 10, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
  - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
  - Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych w możliwości)
  - Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
  - Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
  - Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
  - Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)

- Współczynnik przekształcania namiarów (definicja: namiary, które zostały klientami, wyrażone jako wartość procentowa)
- Przychód
- Zrealizowane przychody
- Średni przychód zrealizowany
- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: łączna liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Zwrot z inwestycji

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Odpowiedź na kampanię - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Dane odpowiedzi dot. kampanii są ograniczone wyłącznie do danych z kampanii Oracle Email Marketing On Demand. W przypadku kampanii, których dane zostały wprowadzone za pośrednictwem interfejsu użytkownika Oracle CRM On Demand nie są wyświetlane dane odpowiedzi. Moduł Oracle Email Marketing On Demand nie jest już wspierany i nie można rozpoczynać nowych kampanii. W dalszym ciągu można używać tego obszaru zainteresowań w celu sporządzania raportów na podstawie danych istniejących kampanii.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań umożliwia analizowanie informacji o kampaniach, włącznie z danymi odpowiedzi dot. kampanii Oracle Email Marketing On Demand. Zawiera informacje uzupełniające w stosunku do obszarów zainteresowań kampanii, w przypadku których podane są dane dotyczące efektywności kampanii. W ramach tego obszaru zainteresowań można przeprowadzić analizę odpowiedzi na następujące pytania dotyczące kampanii Oracle Email Marketing On Demand: Do ilu osób dotarła kampania? Ile z nich odpowiedziało? W jaki sposób odpowiedziały? Ile czasu zajęła im odpowiedź? itd.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Adresat kampanii
- Odpowiedź dot. kampanii
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary
  - Liczba (#) odbiorców. Pomiar oparty na polu "Adresat kampanii".
  - Liczba (#) twardych zwrotów. Pomiar oparty na typach odpowiedzi: Adres przeniesiono, Nieprawidłowy adres oraz Nieprawidłowy nadawca.
  - Liczba (#) miękkich zwrotów. Pomiar oparty na typach odpowiedzi: Problem ze skrzynką pocztową, Problem systemowy, Problem sieciowy, Problem z protokołem, Problem z zabezpieczeniami, Wiadomość zbyt duża, Urlop oraz W ostateczności.
  - Liczba (#) odpowiadających. Pomiar oparty na statusie dostawy.
  - Liczba (#) odpowiedzi. Pomiar oparty na statusie dostawy.
  - Liczba (#) otwartych odpowiedzi. Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Wiadomość otwarta".
  - Liczba (#) przekazanych kliknięć. Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Kliknięcie".
  - Liczba (#) wyrażeń zgody (Opt-In). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Zgoda (Opt-In) na udział w liście".
  - Liczba (#) wyrażeń braku zgody (Opt-Out). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście".
  - Liczba (#) ogólnych wyrażeń zgody (Opt-In). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Ogólna zgoda (Opt-In)".
  - Liczba (#) ogólnych wyrażeń braku zgody (Opt-Out). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Ogólny brak zgody (Opt-out)".
  - Średnia liczba dni na udzielenie odpowiedzi. Pomiar oparty na statusie dostawy.

Uwagi na temat wykorzystania

Pomiary odpowiedzi dot. kampanii są oparte albo o status dostawy, albo o typ odpowiedzi. Przykładowo liczba twardych zwrotów jest oparta o typ odpowiedzi, nie status dostawy, mimo że istnieje status dostawy "Twardy zwrot".

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Adresy osób kontaktowych"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi i adresami. W innych obszarach zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów wyłącznie na temat głównego adresu osoby kontaktowej. W tym obszarze zainteresowań możliwe jest jednak tworzenie raportów na temat wszystkich adresów osoby kontaktowej oraz adresu wspólnego dla wielu osób kontaktowych. W tym obszarze zainteresowań nie występują żadne tabele faktów ani miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Adres

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań jest możliwe tworzenie raportów na temat miar osób kontaktowych według wymiarów osoby kontaktowej, podmiotu, kampanii, właściciela i daty. Poziom szczegółowości obszaru zainteresowań to jeden wiersz na każdą osobę kontaktową utworzoną w aplikacji Oracle CRM On Demand. Obszar ten pozwala na uzyskanie szybkiej odpowiedzi na następujące pytania: Których 10 pracowników ma największą liczbę osób kontaktowych? Które podmioty nie mają żadnych osób kontaktowych? Jakie są największe kampanie pod względem liczby osób kontaktowych? Ilu potencjalnych klientów dana osoba kontaktowa przysporzyła firmie?

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
  - Liczba (#) klientów
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) potencjalnych klientów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań" umożliwia generowanie raportów o zainteresowaniach osób kontaktowych w wymiarze osoby kontaktowej. Raport ten pozwala doradcom i ich kierownikom na określenie zainteresowań i hobby klientów i na wybór opartych na tej analizie stosownych upominków. Mogą oni również wykorzystać te informacje przy organizowaniu imprez dla klientów, takich jak np. turnieje golfa. W ten sposób doradcy mogą pogłębić relacje z klientami oraz spotkać się z ich przyjaciółmi i rodzinami. Imprezy takie mogą przyczynić się do poszerzenia rynku sprzedaży.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Data

- Zainteresowania osoby kontaktowej

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zainteresowań osoby kontaktowej
  - Liczba (#) zainteresowań osoby kontaktowej

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów" pozwala na analizowanie danych przychodów z produktów według osoby kontaktowej, produktu, kategorii produktu, właściciela i daty. W tym obszarze zainteresowań dostępne są następujące miary:

- Liczba (#) produktów
- Średnia liczba produktów
- Średni przychód

Pozwala to użytkownikom na tworzenie raportów prezentujących różne typy przychodów z produktu rozłożonych w czasie, np. porównywanie przychodów prognozowanych z przychodami bieżącymi. Dzięki temu użytkownicy mogą lepiej zrozumieć potencjał przychodów i sprzedaż produktów w zależności od osób kontaktowych. Wymiaru "Kategoria produktu" używa się do podsumowywania miar przychodów osoby kontaktowej na różnych poziomach hierarchii produktu, np. zarejestrowana nazwa handlowa, rynek podrzędny i rynek.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Kategoria produktu
- Produkt
- Przychód związany z osobą kontaktową
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodu z osoby kontaktowej
  - Średnia liczba (#) produktów
  - Liczba (#) produktów
  - Średni przychód

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. osoby kontaktowej - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania typu "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi a członkami zespołu. Można używać tej opcji do tworzenia list wszystkich członków zespołu powiązanych z osobą kontaktową i wszystkich osób kontaktowych, w przypadku których użytkownik dodany jest jako członek zespołu. Można jej także użyć do tworzenia raportów na temat głównego podmiotu powiązanego z osobą kontaktową. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat osób kontaktowych niepowiązanych z żadnym użytkownikiem ani użytkowników niepowiązanych z osobą kontaktową. W tym obszarze zainteresowań nie występują żadne tabele faktów ani miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Członek zespołu

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji" dostarcza informacji o tym, w jaki sposób partnerzy użytkownika używają rejestracji transakcji oraz jaki wpływ ta rejestracja ma na działalność biznesową. Użytkownik może na przykład wykonać następujące czynności:

- Utworzyć raport przedstawiający spodziewaną kwotę przychodu z rejestracji transakcji.
- Określić średnią liczbę dni potrzebnych do zatwierdzenia rejestracji transakcji.
- Określić odsetek zarejestrowanych możliwości.
- Wygenerować raport na temat liczby rejestracji transakcji, których wynikiem były nowe możliwości.
- Określić średni okres ważności rejestracji transakcji.
- Wygenerować raport na temat kwartalnych zmian przychodu z rejestracji transakcji.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązany klient
- Powiązana możliwość
- Osoba kontaktowa
- Data
- Rejestracja transakcji
- Końcowa osoba zatwierdzająca
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski

Miary nieoparte na dacie zamknięcia rejestracji

Następujące miary nie są oparte na dacie zamknięcia rejestracji:

- Miary rejestracji transakcji
  - Miary niestandardowe rejestracji transakcji
  - Liczba (#) rejestracji transakcji
  - Liczba (#) rejestracji transakcji z możliwościami
  - Liczba (#) rejestracji transakcji bez możliwości
  - Liczba (#) rejestracji transakcji dla nowych możliwości

- Liczba (#) rejestracji transakcji dla istniejących klientów
- Liczba (#) rejestracji transakcji dla nowych klientów
- Liczba (#) rejestracji transakcji przekształconych w możliwości
- Liczba (#) rejestracji transakcji oczekujących na zatwierdzenie
- Liczba (#) zatwierdzonych rejestracji transakcji
- Liczba (#) rejestracji transakcji, które wygasły
- Liczba (#) dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Średnia liczba dni do zatwierdzenia
- Średni okres ważności (w dniach)
- Procent (%) zatwierdzonych rejestracji transakcji
- Procent (%) odrzuconych rejestracji transakcji
- Procent (%) zwróconych rejestracji transakcji
- Procent (%) rejestracji transakcji przekształconych w możliwości
- Liczba (#) rejestracji transakcji zakończonych powodzeniem

Miary oparte na dacie zamknięcia rejestracji

Następujące miary oparte są na dacie zamknięcia rejestracji:

- Miary rejestracji transakcji
  - Całkowita wielkość transakcji dla otwartych rejestracji transakcji
  - Średnia całkowita wielkość transakcji dla otwartych rejestracji transakcji
  - Łączny przychód z rejestracji transakcji
  - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji
  - Łączny przychód z rejestracji transakcji z poprzedniego kwartału
  - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji z poprzedniego kwartału

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar powiązanej osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu" pomaga w identyfikowaniu trendów i tendencji dotyczących pozycji w linii rejestrowanych transakcji. Umożliwia to tworzenie podstawowych zapytań na temat miar przychodu z zarejestrowanych transakcji dla produktu z wykorzystaniem głównych atrybutów wymiarów. Ułatwia to znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jaki jest przewidywany maksymalny przychód z jednego produktu w przypadku jednej rejestrowanej transakcji?
- Jaki jest średni przychód z rejestracji transakcji (obliczany na podstawie rekordów przychodów) z uwzględnieniem tylko otwartych rejestracji transakcji?
- Ile unikatowych produktów jest wymienianych we wszystkich rejestracjach transakcji (niezależnie od statusu zatwierdzenia)?
- Które produkty we wszystkich otwartych rejestracjach transakcji osiągają największe wartości: łącznej ilości, łącznego przychodu, wystąpień, średniej ilości przypadającej na rejestrację transakcji lub średniego przychodu z rejestracji transakcji?
- Lista wszystkich otwartych rejestracji transakcji, które mają przynajmniej jedną pozycję w linii przychodów z produktu o wartości ilości lub ceny równej "zero" lub "pusta".
- Które produkty w poprzednim kwartale osiągały największe wartości: ilości, przychodu, wystąpień, średniej ilości przypadającej na rejestrację transakcji lub średniego przychodu z rejestracji transakcji?

Typ powiązania

Jeden do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązana osoba kontaktowa
- Powiązany klient
- Powiązana możliwość
- Data (oparta na dacie zamknięcia rejestracji transakcji)
- Rejestracja transakcji
- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Kategoria produktu

Miary

Ten obszar zainteresowań ma następujące miary:

- Miary przychodu z zarejestrowanych transakcji dla produktu
  - Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — miary niestandardowe:

  - Średnia indeksowana waluta
  - Średnia indeksowana liczba
  - Indeksowana waluta
  - Indeksowana liczba
- Liczba (#) produktów
- Liczba produktów w rejestracjach transakcji bez możliwości
- Liczba produktów w otwartych rejestracjach transakcji
- Średnia liczba produktów w rejestracjach transakcji bez możliwości
- Średnia liczba produktów w otwartych rejestracjach transakcji
- Średnia cena
- Średnia ilość
- Średni łączny przychód z poprzedniego kwartału
- Średni przychód
- Średnia łączna ilość w rejestracjach transakcji bez możliwości
- Średnia łączna ilość w otwartych rejestracjach transakcji
- Średni łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości
- Średni łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji
- Średnia liczba produktów (na rejestrację transakcji)
- Łączny przychód z poprzedniego kwartału
- Łączny przychód z poprzedniego kwartału (000)
- Łączna ilość
- Łączna ilość (000)
- Łączna ilość w rejestracjach transakcji bez możliwości
- Łączna ilość w otwartych rejestracjach transakcji
- Łączny przychód
- Łączny przychód (000)
- Łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości
- Łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości (000)
- Łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji
- Łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji (000)
- Główny podmiot partnerski

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"

Dostępność

Ten obszar zagadnień jest dostępny wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Cel biznesowy

Za pomocą analitycznego obszaru zainteresowań "Historia dealera" użytkownik może analizować historię dealera z uwzględnieniem zleceń SR i działań.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Dealer
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary dealera
  - Niestandardowe miary dealera
  - Liczba (#) dealerów
  - Liczba (#) zleceń obsługi (SR)
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) działań otwartych
  - Liczba (#) działań zamkniętych

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Zdarzenie - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences.

Cel biznesowy

Zdarzenie może być dowolnym typem zdarzenia promocyjnego lub edukacyjnego, w którym uczestniczą pracownicy działu sprzedaży lub przedstawiciele innej grupy zawodowej. Z punktu widzenia firmy można wyróżnić następujące typy zdarzeń:

- **Poziom przedstawiciela handlowego.** Zdarzenie szkolenia medycznego prowadzonego przez kierownika lub co najmniej jednego przedstawiciela handlowego.
- **Poziom organizacji lub krajowy.** Zdarzenie szkoleniowe na poziomie krajowym lub spotkanie adresowane do określonej grupy zawodowej.

Zdarzenia można planować na poziomie krajowym w odniesieniu do określonego produktu lub okresu, a następnie przydzielić zasoby według regionu, okręgu lub przedstawiciela handlowego. Na przykład firmy farmaceutyczne wymagają dostarczenia miar i informacji o zdarzeniach szkolenia medycznego w celu dostosowania działań związanych ze sprzedażą i marketingiem. Raporty dostarczają firmom informacji potrzebnych do kontrolowania budżetów i zmniejszania lub całkowitej likwidacji odchyleń.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data
- Zdarzenie
- Zaproszeni uczestnicy
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zdarzenia
  - Liczba (#) zdarzeń
  - Liczba (#) zaproszonych uczestników
  - Nadwyżka/deficyt budżetowy

    (Definicja: różnica między budżetem zdarzenia i kosztem zdarzenia)
  - Budżet zdarzenia

    Miara "Budżet zdarzenia" pochodzi z wymiaru. W przypadku stosowania wyłącznie wymiaru "Zdarzenie", miara jest sumą wartości pól z danego wymiaru. Jeśli jednak wykorzystywane są

również inne miary (w szczególności dotyczące zaproszonych uczestników), miara jest wartością maksymalną ze wszystkich wartości pól z danego wymiaru.

- Koszt zdarzenia

  (Definicja: Koszt zakończonych działań dotyczący wszystkich uczestników powiązanych z danym zdarzeniem.)

Uwagi na temat wykorzystania

Jeśli firma zmieni nazwę wyświetlaną dotyczącą zdarzenia na nazwę niestandardową w raportach wyświetlana będzie nazwa niestandardowa.

W wydaniach wcześniejszych od wydania 29 raporty obejmujące wymiary "Kategoria produktu" i "Zdarzenia" nie generowały wyników, jeśli ze zdarzeniem nie był powiązany żaden produkt. To działanie zostało zmienione w wydaniu 29 i obecnie "Kategoria produktu" jest niezależna od powiązań zdarzenie-produkt.

Zdarzenia bez zaproszonych uczestników
Zdarzenia bez zaproszonych uczestników są wykluczane z raportów, z jednym specjalnym wyjątkiem. Jedynym sposobem uwzględnienia w raporcie zdarzenia bez zaproszonych uczestników jest użycie tylko wymiaru "Zdarzenie" (bez drugiego wymiaru) i brak pomiarów.

Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia" pozwala na generowanie raportów dotyczących gospodarstw domowych w wymiarze osoby kontaktowej. Ten obszar zainteresowań umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jacy klienci należą do określonych gospodarstw domowych?
- W jaki sposób zasoby gospodarstwa domowego w moim rejestrze są podzielone między moich klientów?
- Jakie są najważniejsze gospodarstwa domowe według łącznej wartości środków trwałych?

Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia" zawiera także wymiar "Portfel", który umożliwia tworzenie raportów zawierających informacje na temat powiązanych portfeli osób kontaktowych gospodarstwa domowego. Należy pamiętać, że portfel stanowi tylko pośrednie powiązanie z gospodarstwami domowymi (za pośrednictwem osób kontaktowych), więc atrybutów wymiaru "Portfel" nie można zastosować bezpośrednio na potrzeby analizy miar gospodarstwa domowego. Raporty dotyczące gospodarstw domowych można łączyć z raportami dotyczącymi portfela w celu zapewnienia ulepszonej obsługi klienta, możliwej dzięki rozumieniu klientów jako członków gospodarstwa domowego.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Gospodarstwo domowe
- Osoba kontaktowa gospodarstwa domowego

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary gospodarstwa domowego
  - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
    - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
    - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
  - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
    - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
    - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
  - Łączny dochód gospodarstwa domowego
    - Łączny dochód gospodarstwa domowego
    - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
  - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
    - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
    - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
  - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
    - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
    - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
    - Łączne zasoby
    - Średnie łączne środki trwałe
  - Łączne wydatki osoby kontaktowej
    - Łączne koszty
    - Średnie łączne wydatki
  - Łączny dochód osoby kontaktowej
    - Łączny dochód
    - Średni łączny dochód
  - Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
    - Łączne zobowiązania
    - Średnie łączne zobowiązania
  - Łączna wartość netto osoby kontaktowej
    - Łączna wartość netto
    - Średnia łączna wartość netto

- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń SR
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) zleceń SR osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) gospodarstw domowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Namiar - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie miar namiaru według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, daty, namiaru, możliwości, właściciela i głównego podmiotu partnerskiego. Typy rekordów z tego obszaru zainteresowań odwołują się do miar, które umożliwiają analizę jakości namiaru, przekształcania namiaru i przychodów powiązanych z namiarami.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania
- Namiar

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Osoba kontaktowa

- Data
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary namiaru
  - Liczba zarchiwizowanych namiarów
  - Liczba (#) namiarów
  - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
  - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
  - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
  - Liczba (#) nowych możliwości
  - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
  - Liczba (#) odrzuconych namiarów
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych na możliwości)
  - Średnia liczba dni do podążania za namiarem (definicja: liczba dni do podążania za namiarem podzielona przez liczbę namiarów).
  - Zrealizowany przychód dla namiaru
  - Oczekiwany przychód dla namiaru
  - Przychód z możliwości dla namiaru
  - Planowane przychody

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Wniosek o Fundusze Marketingowe - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Fundusze Marketingowe (MDF) pozwalają właścicielowi marki w usystematyzowany sposób udostępniać fundusze marketingowe partnerom, dzięki czemu mogą oni sprzedawać produkty właściciela marki lub promować markę na rynku. Wnioski o Fundusze Marketingowe dają partnerom możliwość wnioskowania o wstępną akceptację wydatków na działania marketingowe. Po zatwierdzeniu wniosku o Fundusze Marketingowe przez właściciela marki partnerzy mogą realizować działania i przesyłać zapotrzebowania na Fundusze Marketingowe w celu odzyskania zaakceptowanych wydatków.

Właściciel marki musi dysponować miarami i informacjami na temat wniosków o Fundusze Marketingowe dla poszczególnych partnerów i kwartałów, aby mógł zsynchronizować działania marketingowe i sprzedaż za pośrednictwem kanału. Analityczny obszar zainteresowań "Wniosek o Fundusze Marketingowe - historia" dostarcza właścicielowi marki wymagane informacje, które pozwalają gospodarować budżetem Funduszy Marketingowych w celu zapewnienia, że fundusze przeznaczane są na działania o maksymalnym zwrocie z inwestycji.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Główny podmiot partnerski
- Kampania
- Wniosek o fundusze marketingowe
- Data
- Właściciel
- Osoba zatwierdzająca

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Wniosek o Fundusze Marketingowe - miary

- Wniosek o Fundusze Marketingowe - miary niestandardowe
- Wniosek o Fundusze Marketingowe - miary wg daty przesłania
  - Liczba (#) wniosków o Fundusze Marketingowe
  - Wnioskowana kwota
  - Średnia wnioskowana kwota
  - Kwota wstępnie zatwierdzona
  - Średnia kwota wstępnie zatwierdzona
  - Całkowita żądana kwota roszczenia
  - Średnia całkowita żądana kwota roszczenia
  - Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia
  - Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń
- Liczba (#) wniosków o Fundusze Marketingowe
- Wnioskowana kwota
- Średnia wnioskowana kwota
- Kwota wstępnie zatwierdzona
- Średnia kwota wstępnie zatwierdzona
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale
- Średnia kwota żądana w poprzednim kwartale
- Kwota wstępnie zatwierdzona w poprzednim kwartale
- Średnia kwota wstępnie zatwierdzona w poprzednim kwartale
- Całkowita żądana kwota roszczenia
- Średnia całkowita żądana kwota roszczenia
- Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia
- Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń
- Łączna żądana kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Średnia łączna żądana kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Zatwierdzona łączna kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń w poprzednim kwartale
- Liczba (#) wniosków o Fundusze Marketingowe oczekujących na zatwierdzenie
- Żądana kwota oczekująca na zatwierdzenie
- Liczba (#) przesłanych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) zatwierdzonych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) odrzuconych wniosków o Fundusze Marketingowe

- Liczba (#) zwróconych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) anulowanych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) wygasłych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) przesłanych zapotrzebowań na Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) zatwierdzonych zapotrzebowań na Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) odrzuconych zapotrzebowań na Fundusze Marketingowe
- Procent (%) zatwierdzonych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Procent (%) wygasłych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Procent (%) odrzuconych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Procent (%) zwróconych wniosków o Fundusze Marketingowe
- Liczba (#) dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Liczba (#) dni do zatwierdzenia
- Średnia liczba dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Średnia liczba (#) dni do zatwierdzenia

Uwagi na temat wykorzystania

Jeśli firma użytkownika zmieni nazwę wyświetlaną wniosku o Fundusze Marketingowe na nazwę niestandardową, w raportach wyświetlana będzie nazwa niestandardowa.

Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i konkurent - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu konkurencyjnego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich konkurentów powiązanych z możliwością. Ze względu na to, że obszar ten reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dla możliwości, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa

- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość
- Konkurent możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
  - Miary możliwości według daty otwarcia
    - Liczba otwartych możliwości
    - Liczba (#) możliwości

    - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
    - Zrealizowane przychody
    - Oczekiwany przychód
    - Przychód
    - Średnia liczba dni w etapie
    - Liczba (#) uzyskań
    - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
    - Średni cykl sprzedaży
    - Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
    - Współczynnik strat możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: łączna liczba możliwości uzyskanych podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu partnerskiego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danej możliwości. Ponieważ obszar ten odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące możliwości, które nie mają powiązania z co najmniej jednym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość
- Partner możliwości
- Właściciel

- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
  - Miary możliwości według daty otwarcia
    - Liczba otwartych możliwości
    - Liczba (#) możliwości
    - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
    - Zrealizowane przychody
    - Oczekiwany przychód
    - Przychód
    - Średnia liczba dni w etapie
    - Liczba (#) uzyskań
    - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
    - Średni cykl sprzedaży
    - Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
    - Współczynnik strat możliwości
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie
  - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
  - Średni cykl sprzedaży

- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa powiązana z możliwością - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań można tworzyć raporty dotyczące wszystkich osób kontaktowych powiązanych z możliwością lub raporty dotyczące określonej osoby kontaktowej powiązanej z wieloma możliwościami. W innych obszarach zainteresowań dotyczących możliwości można tworzyć raporty wyłącznie na temat głównej osoby kontaktowej dla możliwości. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, terytorium osoby kontaktowej, właściciela i daty. Obszar ten obejmuje co najmniej dwie tabele z faktami i zawiera miary możliwości oraz norm. Miary możliwości są zdefiniowane na najniższym poziomie szczegółowości. Można więc analizować miary dla wszystkich kryteriów. Miary norm znajdują się jednak na wyższym poziomie szczegółowości i mogą być analizowane tylko według następujących kryteriów: Data (miesiąc), Norma oraz Właściciel.

Typ powiązania

Wielofaktowy

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość

- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Główny podmiot partnerski
- Norma
- Terytorium

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
  - Miary możliwości według daty otwarcia
    - Liczba otwartych możliwości
    - Liczba (#) możliwości
    - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
    - Zrealizowane przychody
    - Oczekiwany przychód
    - Przychód
    - Średnia liczba dni w etapie
    - Liczba (#) uzyskań
    - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
    - Średni cykl sprzedaży
    - Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
    - Współczynnik strat możliwości
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie

- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

- Pomiary normy
  - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

W raportowanym obszarze zainteresowań "Możliwości" i w analitycznym obszarze zainteresowań "Historia możliwości" dostępne są różne miary. Przed dokonaniem wyboru jednego z tych obszarów zainteresowań należy przejrzeć dostępne miary, aby upewnić się, że zastosowany obszar zainteresowań w jak największym stopniu odpowiada potrzebom użytkownika.

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z produktu związanego z możliwością - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie przychodów z produktów związanych z możliwościami według podmiotu, terytorium podmiotu, partnera, kampanii, możliwości, produktu związanego z możliwością, właściciela, produktu i kategorii produktu. Ze względu na to, że każdy cykliczny przychód z produktu może mieć inną datę początkową, ten obszar zainteresowań, mający jeden wiersz na każdy cykliczny przychód z produktu w ramach możliwości, znajduje się na najwyższym poziomie ziarnistości. Z uwagi na wysoki poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań, jest on bardzo elastyczny w odniesieniu do podsumowań danych na każdym poziomie obsługiwanych wymiarów. W obszarze tym zawarte są wymiary i miary norm, co pozwala na zawarcie w jednym raporcie informacji na temat przychodu z produktu związanego z możliwością i miar norm.

Typ powiązania

Wielofaktowy

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość
- Przychód z produktu możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychody z produktów związanych z możliwościami - miary
  - Liczba (#) produktów
  - Średnia liczba produktów
- Pomiary normy
  - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia raportowanie powiązań między możliwościami a zespołami ds. możliwości. Za jego pomocą można generować zapytania dotyczące członków zespołu związanych z daną możliwością. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu.

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Możliwość
- Zespół ds. możliwości
- Właściciel

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Widoczność danych. Jeśli ustawienia historycznego obszaru zainteresowań zdefiniowane w profilu to "Widoczność dla kierownika" lub "Widoczność dla zespołu", w tym obszarze zainteresowań używany jest tryb "Widoczność dla zespołu" i można raportować wszystkie możliwości, dla których użytkownik jest właścicielem lub członkiem zespołu. Jeśli w profilu wybrano ustawienie "Widoczność pełna", można raportować możliwości będące własnością użytkownika lub jego podwładnych bądź rekordy, w których użytkownik lub jego podwładni są członkami zespołu.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary*

niestandardowe -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia" umożliwia analizę historii partnera. Można analizować namiary, możliwości i przychód według partnera i terytorium.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera właściciela
  - Liczba (#) możliwości
    - Liczba (#) partnerów z możliwościami
    - Liczba (#) uzyskań
    - Średni przychód zrealizowany
    - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
    - Przychód zrealizowany
    - Przychód zrealizowany (000)
    - Przychód zrealizowany z produktu
    - Przychód zrealizowany z produktu (000)
    - Przychód z produktu (000)
    - Liczba (#) namiarów
    - Liczba (#) zarchiwizowanych namiarów
    - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
    - Liczba (#) odrzuconych namiarów
    - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
    - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
    - Liczba (#) namiarów dających utraconą możliwość

- Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych w możliwości)
- Średnia liczba dni do nawiązania do namiaru
- Średni potencjalny przychód
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Liczba (#) partnerów z namiarami

- Niestandardowe miary partnera
- Liczba (#) partnerów

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Pipeline - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Pipeline - historia" umożliwia przeglądanie miesięcznych zapisów stanu wszystkich możliwości w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zapisy stanu analizy pipeline są wykonywane codziennie w trakcie nocnego procesu archiwizacji. Zachowywany jest jednak tylko ostatni zapis stanu analizy pipeline w miesiącu, wszystkie pozostałe są usuwane. Usunięte zapisy stanu analizy pipeline nie są kasowane, lecz archiwizowane i w pełni przywracane podczas pełnej operacji wyodrębnienia, przekształcenia i wczytania (ETL) danych. W razie zmiany typu kalendarza okresów obrotowych, historyczne zapisy stanu nie zostaną uzgodnione z nową definicją kalendarza okresów obrotowych. W firmach z niestandardowym typem kalendarza okresów obrotowych, historyczne zapisy stanu mogą być raportowane wyłącznie w przypadku tych definicji roku obrotowego, które są zdefiniowane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Wykonywane są zapisy stanu możliwości bez daty zamknięcia oraz możliwości, których data zamknięcia przypada w bieżącym lub kolejnym kwartale.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach,

których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Pipeline - data zapisu stanu
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Historyczny Pipeline - pomiary
  - Przychód. Pomiar wskazuje przychód z możliwości.
  - Oczekiwane przychody. Pomiar wskazuje przychód z możliwości pomnożony przez prawdopodobieństwo możliwości.
  - Zrealizowane przychody. Pomiar wskazuje przychód z zamkniętej/uzyskanej możliwości. Gdy możliwość ma status "Zamknięta/uzyskana", przychód i zrealizowane przychody mają tę samą wartość.
  - Przychód (000). Pomiar wskazuje przychód z możliwości w tysiącach.
  - Oczekiwany przychód (000). Pomiar wskazuje przychód z możliwości pomnożony przez prawdopodobieństwo możliwości w tysiącach.
  - Zrealizowane przychody (000). Pomiar wskazuje przychód z zamkniętej/uzyskanej możliwości w tysiącach. Gdy możliwość ma status "Zamknięta/uzyskana", przychód i zrealizowane przychody mają tę samą wartość.
  - Przychody z możliwości kwartał wcześniej. Pomiar wskazuje wartość przychodu z kwartału wcześniej.
  - Oczekiwany przychód kwartał wcześniej. Pomiar wskazuje wartość oczekiwanych przychodów z kwartału wcześniej.
  - Zrealizowany przychód kwartał wcześniej. Pomiar wskazuje wartość zrealizowanych przychodów z kwartału wcześniej.
  - Przychód z możliwości kwartał wcześniej (000). Pomiar wskazuje wartość przychodu z kwartału wcześniej w tysiącach.
  - Oczekiwany przychód kwartał wcześniej (000). Pomiar wskazuje wartość oczekiwanych przychodów z kwartału wcześniej w tysiącach.
  - Zrealizowany przychód kwartał wcześniej (000). Pomiar wskazuje wartość zrealizowanych przychodów z kwartału wcześniej w tysiącach.
  - Terytorium

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia portfela"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować historię portfela, osoby kontaktowe i produkty. Raporty dotyczące portfeli umożliwiają generowanie raportów o portfelach w następujących wymiarach: "Osoba kontaktowa", "Podmiot", "Doradca" i "Czas". Raport taki umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jakie produkty finansowe mają klienci i jaki jest ich profil demograficzny?
- Ile aktywów klientów jest zainwestowanych w poszczególne klasy papierów wartościowych i aktywów?
- Jaka jest wielkość aktywów w rejestrze klientów każdego doradcy?
- Jakie klasy aktywów znajdują się w rejestrze klientów każdego doradcy?
- Kim są najlepsi klienci według wielkości portfela i przychodu?

Informacje te pozwalają analizować portfele pod względem klientów i doradców.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Data
- Instytucja
- Właściciel
- Portfel
- Produkt

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary portfela
  - Niestandardowe miary portfela
  - Liczba (#) portfeli
  - Łączna wartość zasobów
  - Kwota pożyczki
  - Składka
  - Przychód
  - Wartość polisy
  - Limit kredytowy
  - Średnia łączna wartość aktywów
  - Średnia kwota pożyczki
  - Średnia składka
  - Średni przychód
  - Średnia wartość polisy

- Średni limit kredytowy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Wymiar "Portfel" zwykle zawiera niefinansowe środki trwałe, takie jak pojazdy, jeśli administrator nie wykluczył zasobów niefinansowych w listach portfeli przy użyciu opcji "Wykluczanie rekordów pojazdów / środków trwałych z kont portfeli" w profilu firmy.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia produktu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala na analizę miar przychodów według produktu, podmiotu, użytkownika, możliwości i terytorium. Poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań jest wyższy niż poziom szczegółowości raportowanego obszaru zainteresowań "Produkt możliwości", gdyż pozwala on na analizę przychodów związanych z możliwością na podstawie wymiaru produktu. Obszar ten wypełnia lukę w analizie różnic między raportowanym obszarem zainteresowań "Możliwości" a raportowanym obszarem zainteresowań "Produkt możliwości".

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Produkty
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodów z produktu
  - Przychód z produktu - miary niestandardowe
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód z produktu
  - Zrealizowane przychody z produktu

- Przychód z produktu (000)
- Oczekiwany przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)
- Cena zakupu
- Średnia cena zakupu
- Średnia ilość
- Łączna ilość
- Przychód z produktu w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód z produktu w poprzednim kwartale
- Przychód z produktu w poprzednim kwartale (000)
- Zrealizowany przychód z produktu w poprzednim kwartale (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Pole "Znacznik prognozowania" w wymiarze "Produkt" w tym obszarze zainteresowań jest odwzorowywane do typu rekordu "Przychód z możliwości" i jeśli pole to jest zaznaczone wraz z innymi polami produktu (takimi jak nazwa produktu), w raporcie wyświetlane są tylko te rekordy produktów, które są powiązane z rekordem przychodu z produktu możliwości.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia oferty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand. Obiekt "Oferty" musi być uaktywniony przez administratora.

Cel biznesowy

Należy go używać do analizowania ofert wg wymiarów "Podmiot", "Data", "Możliwość" i "Właściciel".

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Oferta

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Niestandardowe pomiary oferty
- Liczba (#) ofert

Uwagi na temat wykorzystania

Brak.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Zoptymalizowane pole filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Możliwość
- Właściciel
- Oferta

Analityczny obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia"

Obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia" zawiera następujące obszary zainteresowań.

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę możliwości na różnych etapach sprzedaży według wymiarów podmiotu, możliwości, etapu sprzedaży i daty. W historycznym obszarze zainteresowań etapu sprzedaży prezentowane są oparte na zdarzeniach historyczne migawki możliwości dostępne wyłącznie w kontekście historycznym. Ze względu na to, że możliwości przechodzą przez wiele etapów sprzedaży, ten obszar zainteresowań zawiera więcej elementów niż obszar zainteresowań możliwości.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Historyczny etap sprzedaży
- Możliwość

Miary

Poniżej przedstawiono pełną listę miar tego obszaru zainteresowań:

- Miary etapu sprzedaży
  - Średnia liczba dni w etapie
  - Liczba (#) dni w etapie
  - Liczba (#) możliwości
  - Nieudane
  - Współczynnik nieudanych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Wymiar "Możliwość" zawiera folder "Właściciel". Mimo że folder ten jest ustawiony hierarchicznie w ramach wymiaru "Możliwość", folder "Właściciel" jest swoim własnym wymiarem. Każdy wymiar jest powiązany z tabelą w bazie danych. Jeśli w folderze uwzględniane są dane z więcej niż jednej tabeli, do powiązania tabel służą miary w raporcie.

Aby przedstawić ten efekt, rozważmy poniższe przykłady, gdy właściciel możliwości A zmienił się na poszczególnych etapach sprzedaży:

Przykład 1: Wybrano tylko pola z wymiaru "Możliwość".
Wynik 1: W raporcie znajdują się wszystkie możliwości.

Przykład 2: Wybrano tylko pola z folderu "Właściciel".
Wynik 2: W raporcie znajdują się wszyscy użytkownicy niezależnie od tego, czy posiadają jakiekolwiek rekordy.

Przykład 3: Wybrano pola zarówno z wymiaru "Możliwość", jak i z folderu "Właściciel".
Wynik 3: W raporcie wyświetlanych jest wiele wierszy dotyczących możliwości A, jeden wiersz na właściciela na poszczególnych etapach sprzedaży.

Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie SR - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę historii zleceń SR, podmiotów i środków trwałych. Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zleceń SR według wymiarów podmiotu, osoby kontaktowej, zlecenia SR, użytkownika, partnera, możliwości i daty. Obszar zainteresowań umożliwia pomiar i analizę ważnych miar wydajności zleceń SR, w tym długości otwarcia i średniego czasu do zamknięcia. Korzystając z tych miar

wydajności zleceń obsługi, można poprawić zadowolenie klienta i wydajność pracowników, a także zredukować koszty operacyjne.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data -

UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Środek trwały

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Zlecenie SR
- Pojazd

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia SR
  - Miary zlecenia SR według daty zamknięcia
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR (data zamknięcia)
    - Liczba (#) zamkniętych zleceń SR (data zamknięcia)
    - Średnia liczba dni do zamknięcia zleceń SR (data zamknięcia)
    - Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń SR (data zamknięcia)
  - Miary niestandardowe zlecenia SR
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR

- Liczba (#) anulowanych zleceń SR
- Średni wiek zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Średni wiek zlecenia SR (w minutach)
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń SR

Uwagi na temat wykorzystania

Pola niestandardowe w wymiarze "Pojazd" są wspólne dla typów rekordów "Pojazd" i "Środek trwały". Typ rekordu "Pojazd" zawiera dwa zestawy pól niestandardowych: jeden zestaw jest współużytkowany z typem rekordu "Środek trwały" i występuje w wymiarze "Pojazd", a drugi zestaw występuje wyłącznie w typie rekordu "Pojazd". Pola niestandardowe występujące wyłącznie w typie rekordu "Pojazd" nie są dostępne w żadnym raporcie. Podczas dodawania pól niestandardowych do typu rekordu "Pojazd" proszę się upewnić, czy pola, które mają występować w raportach, są dodawane do pól niestandardowych wspólnych dla typów rekordów "Pojazd" i "Środek trwały", zamiast do pól niestandardowych występujących wyłącznie w typie rekordu "Pojazd".

Wymiary podmiotu, osoby kontaktowej i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Wymiar możliwości służy do analizowania miar i atrybutów możliwości celem obsługi powiązania zlecenia.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia współużytkowanych adresów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących współużytkowanych adresów i ich powiązań z podmiotami, osobami kontaktowymi i ich miarami. Korzystając z tego obszaru zainteresowań można tworzyć raporty na temat podmiotów i osób kontaktowych dołączonych do tego samego adresu lub współużytkujących go.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach,

których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Adres współużytkowany

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Pola list wyboru współużytkowanych adresów
  - Indeksowana lista wyboru (1)

  - Indeksowana lista wyboru (2)
  - Indeksowana lista wyboru (3)
  - Indeksowana lista wyboru (4)
  - Indeksowana lista wyboru (5)
  - Status zatwierdzenia
- Adres odbiorcy (rozszerzony)
  - Adres (1)
  - Adres (2)
  - Adres (3)
  - Miasto
  - Kraj
  - Skrzynka pocztowa/kod sortowania
  - Gmina
  - Województwo
  - Kod pocztowy
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów i osób kontaktowych
- Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Rozwiązania - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań można analizować rozwiązania według wymiarów produktu, kategorii produktu, zlecenia SR oraz daty wygaśnięcia, a także relacji między rozwiązaniami i powiązanymi zleceniami SR. Można także analizować ważne miary rozwiązań i powiązanych zleceń SR, co ułatwia ocenę statusu i efektywności rozwiązań przyjętych w firmie.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data wygaśnięcia
- Produkt
- Kategoria produktu
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Niestandardowe miary rozwiązania
  - Średnia indeksowana waluta 0
  - Średnia indeksowana liczba 0
  - Indeksowana waluta 0
  - Indeksowana liczba 0
- Liczba (#) rozwiązań
- Liczba (#) zatwierdzonych rozwiązań
- Liczba (#) opublikowanych rozwiązań
- Liczba (#) nieaktualnych rozwiązań
- Liczba (#) zleceń SR
- Liczba otwartych zleceń SR
- Liczba zamkniętych zleceń SR

Uwagi na temat wykorzystania

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest

obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Zoptymalizowane pola filtrujące

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Produkt
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar zlecenia SR uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen umożliwiają partnerom i właścicielom zarejestrowanej nazwy handlowej przeprowadzać zestaw procesów biznesowych, przez które partner pyta właściciela zarejestrowanej nazwy handlowej o możliwość ustalenia niższej ceny produktu (z różnych względów, takich jak reakcja na konkurencyjną ofertę lub ogólne trendy zniżkowe w cenach).

Obszar zainteresowań umożliwia tworzenie analiz historycznych i raportów na temat zleceń specjalnej kalkulacji cen i produktów ze specjalną kalkulacją cen, dzięki czemu można ocenić efektywność partnera. Można używać miar i informacji, np. na temat autoryzowanych obniżek cen według poszczególnych produktów, partnerów i kwartałów w celu ocenienia efektywności rabatów i wydajności produktów w danym kanale.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data (na podstawie daty początkowej zlecenia specjalnej kalkulacji cen)
- Rejestracja transakcji
- Klient końcowy
- Ostatnio zatwierdzone przez
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski
- Produkt
- Kategoria produktu
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen
  - Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen według daty autoryzacji

- Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen (data autoryzacji)
- Kwota autoryzowana (data autoryzacji)
- Kwota autoryzowana (data autoryzacji) (000)
- Kwota wnioskowana (data autoryzacji)
- Kwota wnioskowana (data autoryzacji) (000)
- Średnia kwota autoryzowana (data autoryzacji)
- Średnia kwota wnioskowana (data autoryzacji)
- Średnia ilość (data autoryzacji)
- Ilość (data autoryzacji)

- Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen według daty przesłania
  - Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen (data przesłania)
  - Kwota autoryzowana (data przesłania)
  - Kwota autoryzowana (data przesłania) (000)
  - Kwota wnioskowana (data przesłania)
  - Kwota wnioskowana (data przesłania) (000)
  - Średnia kwota autoryzowana (data przesłania)
  - Średnia kwota wnioskowana (data przesłania)
  - Średnia ilość (data przesłania)
  - Ilość (data przesłania)
- Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen
- Kwota autoryzowana
- Kwota autoryzowana (000)
- Wnioskowana kwota
- Kwota wnioskowana (000)
- Średnia kwota autoryzowana
- Średnia kwota wnioskowana
- Średni koszt autoryzowany
- Średni autoryzowany procent rabatu
- Średnia sugerowana cena detaliczna producenta
- Średni koszt zakupu
- Średnia ilość
- Średni koszt wnioskowany
- Średni wnioskowany procent rabatu

- Średnia wnioskowana cena odsprzedaży
- Średnia sugerowana cena odsprzedaży
- Ilość
- Kwota autoryzowana w poprzednim kwartale
- Kwota autoryzowana w poprzednim kwartale (000)
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale (000)
- Ilość w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostęp do tego obszaru zainteresowań wymaga uprawnienia "Śledzenie wykorzystania". Do roli administratora to uprawnienie jest przypisane domyślnie.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia użytkownikom mającym uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" analizowanie wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie. Firmy mogą analizować wykorzystanie następujących obszarów aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Użycie aplikacji
- Zastosowanie przez użytkowników
- Konfiguracja

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Zawartość

- Data
- Typ obiektu
- Użytkownik
- Historia logowania użytkowników

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań i pól, dla których są one przechowywane, jest następująca:

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności analiz. Miary te reprezentują efektywność zapytań.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia. Jeżeli raport jest dostępny również na pulpicie, wówczas liczba zleceń dotyczących raportu odzwierciedla jedynie zlecenia, w których został on uruchomiony jako raport. Ponieważ pulpit informacyjny często zawiera więcej niż jeden raport, zlecenia uruchomione w ramach pulpitu informacyjnego nie są uwzględniane w liczbie obliczanej w odniesieniu do raportów.
Liczba (#) niepowodzeń	Tak	Tak	Tak	Liczba niepowodzeń zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia.
Średni czas odpowiedzi (s)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w sekundach) w przypadku zleceń.

W poniższej tabeli przedstawione są miary wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand. Miary te reprezentują wykorzystanie różnych typów obiektów aplikacji, w tym liczbę utworzonych, zaktualizowanych i skasowanych rekordów. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba utworzonych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba utworzonych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca

Liczba zaktualizowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba zaktualizowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba skasowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba skasowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności wyświetleń strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według strony i tygodnia
Średni czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony
Maksymalny czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Maksymalny czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony
Minimalny czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Minimalny czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony

UWAGA: Wartości "Maksymalny czas odpowiedzi" i "Minimalny czas odpowiedzi" są dostępne tylko dla rekordów wyświetleń strony, które zostały załadowane od czasu udostępnienia tej funkcji. Rekordy wyświetleń strony załadowane w wydaniu 25 i wcześniejszych aplikacji Oracle CRM On Demand mają wartości null, ponieważ te dane nie były rejestrowane w tych wydaniach.

W poniższej tabeli przedstawione są miary konfiguracji. Miary te są zapisem stanu bieżącego ostatniej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand wykonanym w momencie przyrostowego odświeżania danych śledzenia wykorzystania. Miary konfiguracji są unikatowe, ponieważ nie są one pobierane na żadnym poziomie wymiarów.

Miara	Opis
Liczba (#) administratorów	Liczba administratorów, którym przyznano dowolne z następujących uprawnień: zarządzanie firmą, zarządzanie firmą - definiowanie walut, zarządzanie firmą - resetowanie wszystkich haseł, zarządzanie motywami, zarządzanie zawartością, zarządzanie zawartością - zarządzanie załącznikami oraz obrazami na stronie szczegółów, zarządzanie rejestrami, zarządzanie terytoriami, zarządzanie użytkownikami, zarządzanie rolami i dostępem, zarządzanie użytkownikami i dostępem - zarządzanie delegowanymi użytkownikami
Liczba reguł przydziału	Liczba reguł przydziału zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand

Liczba (#) rejestrów	Liczba rejestrów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) walut	Liczba walut aktywowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba pól niestandardowych	Liczba pól niestandardowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) obiektów niestandardowych	Liczba obiektów niestandardowych rozmieszczonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba kart niestandardowych	Liczba niestandardowych kart internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) grup	Liczba grup skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) języków	Liczba języków włączonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) produktów	Liczba produktów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba procesów sprzedaży	Liczba procesów sprzedaży zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) terytoriów	Liczba terytoriów skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba apletów internetowych	Liczba apletów internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba łączy internetowych	Liczba łączy internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) procesów Workflow	Liczba procesów Workflow skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand

W poniższej tabeli przedstawione są miary zastosowania przez użytkowników. Miary te umożliwiają firmom monitorowanie i analizowanie zastosowania aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkowników. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (miesiąc)	Opis
Liczba aktywnych użytkowników	Nie	Tak	Liczba aktywnych użytkowników w aplikacji
Liczba dni od ostatniego logowania	Tak	Nie	Liczba dni od ostatniego logowania użytkownika
Liczba delegowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba delegowanych użytkowników w danym miesiącu

Liczba (#) licencji	Nie	Nie	Liczba licencji zdefiniowanych w profilu firmy
Całkowita liczba logowań	Tak	Tak	Liczba logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeśli użytkownik zaloguje się trzy razy w ciągu dnia, jest to liczone jako 3 zalogowania i dodawane do bieżącej miesięcznej wartości.
Liczba niepowtarzalnych logowań	Tak	Tak	Liczba unikatowych logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeśli użytkownik zaloguje się trzy razy w ciągu dnia, jest to liczone jako 1 unikatowe zalogowanie i dodawane do bieżącej miesięcznej wartości.
Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem	Tak	Tak	Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem według użytkownika i miesiąca
Procent zalogowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba użytkowników, którzy zalogowali się w danym miesiącu, podzielona przez liczbę aktywnych użytkowników.
Średnia miesięczna częstotliwość logowania	Nie	Tak	Liczba unikatowych logowań w danym miesiącu podzielona przez liczbę użytkowników zalogowanych w danym miesiącu.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten temat zawiera uwagi na temat wykorzystania.

Dane śledzenia wykorzystania - informacje

Dane śledzenia wykorzystania w hurtowni danych odświeżane są cotygodniowo na podstawie informacji z danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Odświeżanie danych śledzenia wykorzystania następuje w weekendy i nie odbywa się łącznie z nocnym, przyrostowym odświeżaniem pozostałych danych.

Miary śledzenia wykorzystania są ponownie obliczane tylko dla bieżącego miesiąca. Dane z poprzedniego miesiąca są ponownie obliczane tylko w przypadku tygodni, w których wypada koniec miesiąca. W momencie wykonania przyrostowego odświeżenia danych śledzenia użycia w piątek, 4 czerwca 2010, jednocześnie zostaną ponownie obliczone miary śledzenia użycia dla maja i czerwca, ponieważ ostatni tydzień przypadał w obu tych miesiącach.

Miary śledzenia wykorzystania są podsumowywane według miesięcy kalendarzowych. Chociaż jest możliwe analizowanie tych miar według kalendarza podatkowego firmy, nie są one dostosowanie do kalendarza podatkowego firm mających kalendarze niestandardowe. W definicji kalendarza podatkowego mogą występować pewne odstępstwa, zwłaszcza w przypadku gdy stosowany jest schemat 4-4-5 lub 5-4-4 bądź kalendarz niestandardowy, w którym dwa miesiące kalendarzowe rozpoczynają się w jednym okresie podatkowym, lub gdy w danym okresie podatkowym nie rozpoczyna się żaden miesiąc. W takich sytuacjach miary śledzenia użycia mogą być zawyżone lub mogą nie występować w przypadku danego okresu podatkowego.

Większość danych śledzenia wykorzystania jest rejestrowana na poziomie tygodnia. Niektóre miary zastosowania przez użytkowników nie są rejestrowane na poziomie tygodnia. Na poziomie tym nie są też rejestrowane żadne z miar konfiguracji. Ze względu na fakt, że dane śledzenia wykorzystania są rejestrowane na poziomie tygodnia, mogą być one agregowane według miesięcy, kwartałów i lat. Może to jednak nie dać rezultatów, jeśli jest przeprowadzane na poziomach niższych niż poziom tygodnia.

Historia logowań użytkowników - informacje

Dane historii logowań użytkowników starsze niż 90 dni są na bieżąco usuwane z aplikacji Oracle CRM On Demand. Dlatego też funkcja śledzenia wykorzystania może obsłużyć do ok. 90 dni miar zastosowania przez użytkowników, pod warunkiem że aplikacja Oracle CRM On Demand została wcześniej uaktualniona do obecnej wersji. Jednakże wspomniane dane historii zastosowania przez użytkowników są zachowywane w hurtowni danych na potrzeby obsługi analizy trendów historycznych dotyczącej miar zastosowania przez użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand Analytics. Te dane są zachowywane do następnego pełnego odświeżania, nawet jeśli zostały usunięte z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miary śledzenia użycia

Miary śledzenia użycia są gromadzone według tygodnia kalendarzowego. Jeśli stosowany jest kalendarz niestandardowy, na przykład o schemacie 5-4-4 lub 4-4-5, lub niestandardowy kalendarz podatkowy, możliwa jest sytuacja, gdzie dany miesiąc lub kwartał podatkowy będzie miał więcej lub mniej tygodni w porównaniu z innymi miesiącami lub kwartałami podatkowymi. Dlatego też w przypadku danego miesiąca lub kwartału miary mogą wydawać się lekko zawyżone lub zaniżone. Należy oczekiwać takiej sytuacji podczas analizowania miar występujących w firmie użytkownika według miesięcy lub kwartałów kalendarza okresów obrotowych, gdy miary te nie są w pełni dostosowane do istniejących w firmie definicji kalendarza okresów obrotowych.

Wymiar zawartości

Wymiar zawartości jest wspólny dla miar efektywności analiz i miar efektywności wyświetleń strony.

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności analiz, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

```
Kategoria zawartości = analiza
```

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności wyświetleń strony, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

```
Kategoria zawartości = wyświetlenie strony
```

Podczas analizowania miar efektywności wyświetleń strony, jedynymi dostępnymi polami wymiaru zawartości są "Kategoria zawartości" i "Nazwa zawartości". W przypadku efektywności wyświetleń strony wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje tytuł ekranu. W przypadku efektywności analiz wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje nazwę raportu lub pulpitu informacyjnego.

Aby wyświetlić ścieżkę raportów w analizie użytkownika, należy użyć pola "Szczegóły zawartości" w wymiarze "Zawartość". Szczegóły zawartości wyświetlane są tylko wtedy, gdy kategoria zawartości jest ustawiona na wartość "Analizy", a typ zawartości na wartość "Raport współużytkowany/raport osobisty". Format ścieżki raportu jest następujący:

- Ścieżka osobistego folderu użytkownika:

  ```
  /users/<User Login>
  ```

  Przykład:

  ```
  /users/analyticsrto10#admin
  ```

- Ścieżka współużytkowanego folderu firmy:

  ```
  /shared/Company_<number>_Shared_Folder
  ```

  Przykład:

  ```
  /shared/Company_9999_Shared_Folder
  ```

- Ścieżka osadzonego raportu ma następujący sufiks:
  `/_Emb`

Miary efektywności analiz

Miar efektywności analiz nie można łączyć z innymi miarami. Miar efektywności wyświetleń strony nie można łączyć z innymi miarami. Te dwa rodzaje miar powiązanych z efektywnością są przechowywane z zastosowaniem różnych poziomów szczegółowości, co odróżnia je do siebie nawzajem i od wszystkich innych miar. Miary efektywności analiz są rejestrowane na poziomie zawartości, użytkownika i tygodnia. Miary te są gromadzone w każdym momencie uruchamiania każdego raportu przez każdego użytkownika i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w sekundach.

Miary efektywności wyświetleń strony są natomiast rejestrowane na poziomie strony i tygodnia. Są one gromadzone za każdym razem, gdy wyświetlana jest każda ze stron, i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w milisekundach.

Miary efektywności analiz raportować miary wg pojedynczych użytkowników. Efektywność wyświetleń strony jest jednak dostępna tylko na poziomie firmy. Większość wyświetleń strony posiada tytuł, natomiast w przypadku wyświetleń stron pozbawionych tytułu efektywność użycia jest raportowana jako *Inne*. Miary efektywności analiz są uwzględniane we współużytkowanych i osobistych pulpitach informacyjnych, nie są natomiast uwzględniane w zapytaniach dynamicznych. Zarówno wyświetlenia strony, jak i nazwy zawartości analiz wyświetlają miary oparte na domyślnym języku w firmie i standardowym nazewnictwie obiektów. Nie obsługują one języka użytkownika ani zmiany nazw obiektów.

Ograniczenia historii logowania użytkowników

Wymiar historii logowania użytkowników określa źródło logowania użytkowników, na przykład "Internetowe", "Usługi internetowe", "Mobilne" itd. Wymiar ma następujące ograniczenia:

- Jedyne miary, które można wykorzystać w historii logowania użytkowników to następujące miary zastosowania:
  - Liczba (#) łącznych operacji logowania
  - Liczba (#) nieudanych operacji logowania
- Tylko dane z bieżącego miesiąca są aktualizowane za pomocą odświeżania przyrostowego.
- Dane historyczne kolumn "Typ logowania" nie są aktualizowane za pomocą odświeżania przyrostowego.

UWAGA: Wartości "Typ logowania" są dostępne tylko dla rekordów "Logowanie użytkowników", które zostały załadowane po tym, jak funkcja ta stała się dostępna. Rekordy historii logowania użytkowników ładowane w wydaniu 29 Oracle CRM On Demand lub wcześniejszych mają wartości Null, ponieważ dane te nie były rejestrowane w tych wydaniach.

Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe podmiotu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i osobami kontaktowymi. W obszarze tym można tworzyć raporty na temat wszystkich osób kontaktowych powiązanych z podmiotem lub osoby kontaktowej wspólnej dla wielu podmiotów. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnymi osobami kontaktowymi ani osób kontaktowych niepołączonych z podmiotem. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Dostępnych jest pierwszych pięć zoptymalizowanych pól z każdego typu pola wybranych typów rekordów. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą "Zoptymalizowane pola niestandardowe" lub "Zoptymalizowane miary niestandardowe", np. "Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu" i "Zoptymalizowane miary niestandardowe możliwości". Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu". Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i miary, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Raportowany obszar zainteresowań "Przychody podmiotu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Przychody podmiotu" oferuje możliwość śledzenia przychodów podmiotu według produktu, kategorii, terytorium i użytkownika.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary*

niestandardowe -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Przychód z podmiotu
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodu podmiotu:
  - Przychód z podmiotu - miary niestandardowe
  - Liczba (#) produktów
  - Średnia liczba produktów
- Miary normy:
  - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Więcej informacji o możliwościach uzyskiwania przychodu z podmiotów można uzyskać pod hasłem Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy" (na stronie 1230). W obszarze zainteresowań "Prognozy" można łączyć przychody z prognozy, normy i podmiotu w jednym raporcie poddanym wyszukiwaniu. Wymiary i miary folderów norm mogą być łączone jedynie z wymiarami i miarami folderów właściciela.

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań zawiera widok podsumowania dotyczący miar operacyjnych związanych z podmiotami firmy. Typ rekordu podmiotu to typ rekordu, który ma zostać poddany analizie. Tego obszaru zainteresowań można użyć do uzyskania odpowiedzi na podstawowe pytania dotyczące wydajności podmiotu: Które firmy mają największą liczbę zleceń SR? Które firmy mają największą liczbę możliwości? Ten obszar zainteresowań pozwala grupować i wyliczać ich podsumowania na dowolnym poziomie według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu i daty. Aby uzyskać bardziej szczegółową analizę obejmującą pozostałe obszary biznesowe, należy użyć innych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Podsumowanie

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Przychód
  - Przychód (000)
  - Średni przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Średni przychód zrealizowany
  - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)

- Potencjalny przychód
- Średni potencjalny przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Zrealizowane przychody z produktu (000)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Liczba (#) zleceń SR
- Liczba (#) anulowanych zleceń SR
- Liczba zamkniętych zleceń SR
- Liczba otwartych zleceń SR
- Liczba oczekujących zleceń SR
- Średni wiek otwarcia zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i konkurenci"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar konkurencyjny, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich konkurentów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten stanowi powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Konkurent podmiotu
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól

filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Przychód
  - Przychód (000)
  - Średni przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Średni przychód zrealizowany
  - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
  - Potencjalny przychód
  - Średni potencjalny przychód
  - Przychód
  - Przychód z produktu (000)
  - Zrealizowane przychody z produktu
  - Zrealizowane przychody z produktu (000)
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR

- Średni wiek otwarcia zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar partnerski, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami a podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z żadnym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony

- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot

- Partner podmiotu
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Przychód
  - Przychód (000)
  - Średni przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Średni przychód zrealizowany
  - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
  - Potencjalny przychód
  - Średni potencjalny przychód
  - Przychód
  - Przychód z produktu (000)

- Zrealizowane przychody z produktu
- Zrealizowane przychody z produktu (000)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Liczba (#) zleceń SR
- Liczba (#) anulowanych zleceń SR
- Liczba zamkniętych zleceń SR
- Liczba otwartych zleceń SR
- Liczba oczekujących zleceń SR
- Średni wiek otwarcia zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i powiązane podmioty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu powiązanego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkie podmioty powiązane z danym podmiotem. Ze względu na to, że obszar ten przedstawia powiązania "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami powiązanymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów w przypadku podmiotów, które nie są skojarzone z żadnym podmiotem powiązanym. Dostępne są następujące atrybuty określające powiązania podmiotów powiązanych na potrzeby tworzenia raportów:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Powiązany podmiot
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Przychód
  - Przychód (000)
  - Średni przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Średni przychód zrealizowany
  - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
  - Potencjalny przychód
  - Średni potencjalny przychód
  - Przychód
  - Przychód z produktu (000)
  - Zrealizowane przychody z produktu
  - Zrealizowane przychody z produktu (000)
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR
  - Średni wiek otwarcia zlecenia SR
  - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
  - Liczba (#) namiarów
  - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości

- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Działania".

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zestawu miar działania według wymiarów działania, podmiotu, możliwości, namiaru, kampanii, osoby kontaktowej, zlecenia SR i daty. Jako że ten obszar zainteresowań obejmuje każde zdarzenie działania i każdą interakcję w powiązaniu ze wspomnianymi wyżej typami rekordów, znajduje się on na najniższym poziomie szczegółowości. Oznacza to, że określająca go tabela faktów działania może być najobszerniejsza. Ten obszar zainteresowań pozwala na wyliczanie podsumowań i analizę miar działania przy użyciu najobszerniejszego zestawu wymiarów. Jest to wielofaktowy obszar zainteresowań, pozwalający na tworzenie raportów na temat norm użytkowników w stosunku do miar działania.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie SR
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które

stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie SR

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działania
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) działań otwartych
  - Liczba (#) podmiotów z działaniami
  - Liczba (#) działań zamkniętych
- Pomiary normy
  - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu, działania, osoby kontaktowej i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Za pomocą tego obszaru zainteresowań można przeprowadzać analizy dotyczące zaawansowanych obiektów niestandardowych.

Obszar "Zaawansowane obiekty niestandardowe" to specjalistyczny obszar zainteresowań pozwalający na raportowanie powiązań "jeden do wielu" i "wiele do jednego " między obiektami niestandardowymi od 4 do 25 a wstępnie utworzonymi obiektami, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Ponieważ obszar "Zaawansowane obiekty niestandardowe" łączy raportowanie wszystkich obiektów w ramach jednego obszaru zainteresowań, konieczne jest uwzględnienie determinującej miary dla raportu, która pomoże w wybraniu ścieżkę powiązań między obiektami uwzględnionymi w raporcie. Gdy w raporcie uwzględnione są co najmniej dwa wymiary, analiza w aplikacji Oracle CRM On Demand wymaga powiązania miary z wymiarami. Jeśli raport nie zawiera miary, analiza w aplikacji Oracle CRM On Demand wybierze losową miarę. Raportowanie powiązań "wiele do wielu" nie jest możliwe przy użyciu tego obszaru zainteresowań, ponieważ nie jest on bezpośrednio obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand w odniesieniu do obiektów niestandardowych od 4 do 25.

Powiązanie "wiele do wielu" jest zaimplementowane dla obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz podmiotów, osób kontaktowych, zleceń SR i możliwości w analizach. Możliwe jest więc raportowanie powiązań "jeden do wielu" jedynie miedzy obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 oraz tymi obiektami. Nie można raportować powiązań "jeden do wielu" miedzy obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 a działaniami, środkami trwałymi, namiarami oraz produktami.

Typ powiązania

Sfederowany

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Przydział
- Kampania
- Roszczenie
- Osoba kontaktowa
- Ochrona ubezpieczeniowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Obiekt niestandardowy 04
- Obiekt niestandardowy 05
- Obiekt niestandardowy 06
- Obiekt niestandardowy 07
- Obiekt niestandardowy 08
- Obiekt niestandardowy 09
- Obiekt niestandardowy 10
- Obiekt niestandardowy 11
- Obiekt niestandardowy 12
- Obiekt niestandardowy 13
- Obiekt niestandardowy 14

- Obiekt niestandardowy 15
- Obiekt niestandardowy 16
- Obiekt niestandardowy 17
- Obiekt niestandardowy 18
- Obiekt niestandardowy 19
- Obiekt niestandardowy 20
- Obiekt niestandardowy 21
- Obiekt niestandardowy 22
- Obiekt niestandardowy 23
- Obiekt niestandardowy 24
- Obiekt niestandardowy 25
- Szkoda
- Konto finansowe
- Posiadacz konta finansowego
- Zasób konta finansowego
- Plan finansowy
- Produkt finansowy
- Transakcja finansowa
- Gospodarstwo domowe
- Przedmiot ubezpieczenia
- Okres magazynowy
- Uczestniczący podmiot
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Polisa
- Posiadacz polisy
- Portfel
- Produkt
- Magazyn próbek
- Transakcja dotycząca próbki
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

- Pozycja transakcji

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Przydział
- Kampania
- Roszczenie
- Osoba kontaktowa
- Ochrona ubezpieczeniowa
- Obiekty niestandardowe 1-25
- Szkoda
- Konto finansowe
- Posiadacz konta finansowego
- Zasób konta finansowego
- Plan finansowy
- Produkt finansowy
- Transakcja finansowa
- Przedmiot ubezpieczenia
- Okres magazynowy
- Uczestniczący podmiot
- Namiar
- Możliwość
- Polisa
- Posiadacz polisy
- Magazyn próbek
- Transakcja dotycząca próbki

- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
  - Liczba (#) podmiotów
- Miary działania
  - Liczba (#) podmiotów z działaniami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) działań zamkniętych
  - Liczba (#) działań otwartych
- Miary przydziału
  - Liczba (#) przydziałów
  - Średnia ilość maksymalna - przydział
  - Suma ilość maksymalna - wizyta
  - Średnia - uporządkuj wg
  - Suma ilości maksymalnej - przydział
  - Suma ilości maksymalnej - wizyta
  - Suma - uporządkuj wg
- Miary kampanii
  - Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
  - Liczba (#) kampanii
  - Liczba (#) kampanii aktywnych
  - Liczba (#) kampanii ukończonych
  - Liczba (#) kampanii planowanych
  - Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
  - Liczba (#) namiarów dotyczących kampanii
  - Liczba (#) możliwości dotyczących kampanii
  - Liczba (#) uzyskań dotyczących kampanii
  - Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)

- Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
- Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 100, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Średni przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Współczynnik przekształcenia namiaru dotyczący kampanii
- Przychód z możliwości dotyczący kampanii
- Współczynnik uzyskanych możliwości dotyczący kampanii
- Zwrot z inwestycji

- Miary roszczenia
  - Miary niestandardowe roszczenia
  - Liczba (#) roszczeń
  - Średnia kwota zobowiązania
  - Średnia kwota straty
  - Średnia liczba pracowników z obrażeniami
  - Średnia liczba osób z obrażeniami
  - Suma kwoty zobowiązania
  - Suma kwoty straty
  - Suma liczby pracowników z obrażeniami
  - Suma liczby osób z obrażeniami
- Miary osoby kontaktowej
  - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
  - Liczba (#) osób kontaktowych

- Miary ochrony ubezpieczeniowej

- Niestandardowe miary ochrony ubezpieczeniowej
- Liczba (#) polis ubezpieczeniowych
- Średni udział własny
- Średni limit indywidualny
- Średnia kwota ubezpieczenia
- Średni łączny limit
- Suma udziału własnego
- Suma limitu indywidualnego
- Suma kwot ubezpieczenia
- Suma limitu łącznego

- Miary obiektów niestandardowych 1-25
  - Niestandardowe miary obiektów niestandardowych 1-25
  - Liczba (#) obiektów niestandardowych 1-25
- Miary szkód
  - Niestandardowe miary szkód
    - Liczba (#) szkód
    - Średnia szacowana kwota
    - Średnia liczba przedmiotów ubezpieczenia
    - Łączna szacowana kwoty
    - Łączna liczba przedmiotów ubezpieczenia
- Miary konta finansowego
  - Niestandardowe miary konta finansowego
  - Liczba (#) kont finansowych
  - Średnie saldo
  - Suma salda
- Miary posiadacza konta finansowego
  - Niestandardowe miary posiadacza konta finansowego
  - Liczba (#) posiadaczy kont finansowych
- Miary zasobu konta finansowego
  - Niestandardowe miary posiadacza konta finansowego
  - Liczba (#) zasobów kont finansowych
  - Średnia efektywność

- Średnia cena zakupu
- Średnia ilość
- Średnia wartość
- Suma efektywności
- Suma ceny zakupu
- Suma ilości
- Suma wartości

- Miary planu finansowego
  - Niestandardowe miary planu finansowego
  - Liczba (#) planów finansowych
- Miary produktu finansowego
  - Niestandardowe miary produktu finansowego
  - Liczba (#) produktów finansowych
  - Średnia cena bieżąca
  - Suma ceny bieżącej
- Miary transakcji finansowych
  - Niestandardowe miary transakcji finansowych
  - Liczba (#) transakcji finansowych
  - Średnia ilość
  - Średnia cena transakcji
  - Średnia wartość
  - Suma ilości
  - Suma ceny transakcji
  - Suma wartości

- Miary gospodarstwa domowego
  - Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
  - Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
    - Średnie środki trwałe łącznie
    - Średnie środki trwałe łącznie (000)
    - Łączne zasoby
    - Łączne środki trwałe (000)
  - Łączne wydatki osoby kontaktowej

- Średnie łączne wydatki
- Średnie łączne wydatki (000)
- Łączne koszty
- Łączne wydatki (000)

- Łączny dochód osoby kontaktowej
  - Średni łączny dochód
  - Średni łączny dochód (000)
  - Łączny dochód
  - Łączny dochód (000)
- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
  - Średnie łączne zobowiązania
  - Średnie łączne zobowiązania (000)
  - Łączne zobowiązania
  - Łączne zobowiązania (000)
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
  - Średnia łączna wartość netto
  - Średnia łączna wartość netto (000)
  - Łączna wartość netto
  - Łączna wartość netto (000)
- Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
  - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
  - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
  - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
  - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
- Łączne wydatki gospodarstwa domowego
  - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
  - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
  - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
  - Łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
- Łączny dochód gospodarstwa domowego
  - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
  - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
  - Łączny dochód gospodarstwa domowego

- Łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
  - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
  - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
  - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
  - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
- Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
  - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) zleceń SR osoby kontaktowej
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) gospodarstw domowych
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń SR

- Miary przedmiotu ubezpieczenia
  - Niestandardowe miary przedmiotu ubezpieczenia
  - Liczba (#) przedmiotów ubezpieczenia
  - Średnia kwota
  - Średnia sekwencja
  - Suma kwoty
  - Suma sekwencji
- Miary okresu magazynowego
  - Niestandardowe miary okresu magazynowego
  - Liczba (#) okresów magazynowych
- Miary uczestniczących podmiotów
  - Niestandardowe miary uczestniczących podmiotów
  - Liczba (#) uczestniczących podmiotów
- Miary namiaru

- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) uzyskań
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
  - Liczba (#) zamkniętych możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba (#) dni w etapie
  - Zrealizowane przychody
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Oczekiwany przychód
  - Oczekiwany przychód (000)
  - Przychód
  - Przychód (000)
- Miary partnera
  - Niestandardowe miary partnera
  - Liczba (#) partnerów
- Miary polis
  - Niestandardowe miary polis
  - Liczba (#) polis
  - Średnia kwota polisy

- Średnia składka ratalna
- Średnia łączna składka
- Suma kwoty polisy
- Suma składki ratalnej
- Suma łącznej składki

- Miary posiadacza polisy
  - Niestandardowe miary posiadacza polisy
  - Liczba (#) posiadaczy polisy
  - Średni procent udziału posiadacza polisy
  - Suma procentu udziału posiadacza polisy
- Miary portfela
  - Niestandardowe miary portfela
  - Liczba (#) portfeli
  - Średni limit kredytowy
  - Średnia wartość polisy
  - Średnia kwota pożyczki
  - Średnia składka
  - Średni przychód
  - Średnia łączna wartość aktywów
  - Limit kredytowy
  - Wartość polisy
  - Kwota pożyczki
  - Składka
  - Przychód
  - Łączna wartość zasobów
- Miary przykładowych zapasów
  - Niestandardowe miary przykładowych zapasów
  - Liczba (#) przykładowych zapasów
  - Średni ostatni spis z natury
  - Średnie saldo początkowe
  - Średni spis z natury
  - Średnik licznik systemowy
  - Suma ostatniego spisu z natury

- Suma salda początkowego
- Suma spisu z natury
- Suma licznika systemowego

- Miary przykładowej transakcji
  - Niestandardowe miary przykładowej transakcji
  - Liczba przykładowej transakcji
  - Średnia otrzymanych pakietów
  - Średnia wysłanych pakietów
  - Suma otrzymanych pakietów
  - Suma wysłanych pakietów
- Miary zlecenia SR
  - Miary niestandardowe zlecenia SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR
  - Średni wiek otwarcia zlecenia SR
- Miary rozwiązania
  - Niestandardowe miary rozwiązania
  - Liczba (#) zatwierdzonych rozwiązań
  - Liczba (#) nieaktualnych rozwiązań
  - Liczba (#) opublikowanych rozwiązań
  - Liczba (#) rozwiązań
- Miary pozycji transakcji
  - Niestandardowe miary pozycji transakcji
  - Liczba (#) pozycji transakcji
  - Średni numer linii
  - Średnia ilość
  - Średnia wysłana ilość
  - Suma numeru linii
  - Suma ilości

- Suma wysłanej ilości

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar "Portfel" zwykle zawiera niefinansowe środki trwałe, takie jak pojazdy, jeśli administrator nie wykluczył zasobów niefinansowych w listach portfeli przy użyciu opcji "Wykluczanie rekordów pojazdów / środków trwałych z kont portfeli" w profilu firmy.

Raporty bez wyników mogą występować z kilku powodów. Jednym z nich jest brak miary w raporcie. Raport musi zawierać co najmniej jedną miarę.

Raport bez wyników można uzyskać także wtedy, gdy użyje się dwóch obiektów niestandardowych, które nie są ze sobą bezpośrednio powiązane. Na przykład jeśli obiekt podmiotu jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, wtedy można tworzyć raporty zarówno na podstawie powiązania między podmiotem a obiektem niestandardowym 4, jak i na podstawie powiązania między podmiotem a obiektem niestandardowym 5. Nie jednak można raportować łącznie na podstawie powiązań między podmiotem, obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, jeżeli nie istnieje bezpośrednie powiązanie między obiektami niestandardowymi 4 i 5 zdefiniowane w aplikacji.

Kontynuując ten przykład, jeśli obiekt podmiotu jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 4, a obiekt niestandardowy 4 jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 5, wtedy można raportować zarówno na podstawie powiązania między obiektem podmiotu a obiektem niestandardowym 4, jak i powiązania między obiektem niestandardowym 4 a obiektem niestandardowym 5. Jednak nie można tworzyć raportów na podstawie łączonego powiązania między podmiotem, obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, jeżeli nie istnieje bezpośrednie powiązanie między podmiotem a obiektem niestandardowym 5 zdefiniowane w aplikacji.

Wymiary podmiotu, działania, osoby kontaktowej i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Wymiar "Portfel" nie jest odwzorowywany do obiektów niestandardowych 16-20. Jest natomiast odwzorowywany na obiekty niestandardowe 1-15 i obiekty niestandardowe 21-25.

Pola niestandardowe powiązanego obiektu

Pola niestandardowe powiązanego obiektu nie są dostępne do wykorzystania w raportach w obszarze zagadnień raportowania "Zaawansowane obiekty niestandardowe". Na przykład jeśli pole dla obiektu niestandardowego zostanie utworzone jako pole pokrewne innego obiektu niestandardowego, nowe pole nie będzie dostępne w folderze obiektu głównego w obszarze zagadnień raportowania "Zaawansowane obiekty niestandardowe". Jednak nowe pole pozostanie dostępne w folderze obiektu pokrewnego.

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" i obiekty finansowe i ubezpieczeniowe

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" pozwala użytkownikowi na raportowanie wszystkich atrybutów i miar obiektów występujących w obszarze zainteresowań. Umożliwia także raportowanie powiązań między tymi obiektami. Jednak w przypadku konkretnej pary obiektów w obszarze zainteresowań jest obsługiwane tylko jedno powiązanie. Przykład:

- Obiekt FinancialAccount może być obiektem podrzędnym podmiotu, oddziału lub instytucji finansowej. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z podmiotem.

- Obiekt FinancialAccount może być obiektem podrzędnym osoby kontaktowej lub doradcy. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z osobą kontaktową.
- Obiekt Policy może być obiektem podrzędnym podmiotu, oddziału lub instytucji finansowej. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z podmiotem.
- Obiekt Policy może być obiektem podrzędnym osoby kontaktowej, agenta lub specjalisty przewoźnika ds. oceny ryzyka. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z podmiotem.

Powiązanie między obiektami finansowymi a obiektami niestandardowymi 1-25 oraz powiązanie między obiektami ubezpieczeniowymi a obiektami niestandardowymi 1-25 nie jest dostępne na potrzeby raportowania w obszarze zainteresowań "Zaawansowany obiekt niestandardowy".

Formaty pól

W wymiarach finansowym, ubezpieczeniowym i przykładowym pola waluty i daty są formatowane wstępnie. Inne typy pól w tych wymiarach, takie jak "Liczba całkowita" czy "Procent", nie są wstępnie formatowane. Do tych pól można zastosować formaty niestandardowe. Sposób formatowania ma wpływ na następujące wymiary i miary:

- Przydział
- Miary przydziału
- Roszczenie
- Miary roszczenia
- Ochrona ubezpieczeniowa
- Miary ochrony ubezpieczeniowej
- Szkoda
- Miary szkód
- Konto finansowe
- Miary konta finansowego
- Posiadacz konta finansowego
- Miary posiadacza konta finansowego
- Zasób konta finansowego
- Miary zasobu konta finansowego
- Plan finansowy
- Miary planu finansowego
- Produkt finansowy
- Miary produktu finansowego
- Transakcja finansowa
- Miary transakcji finansowych
- Przedmiot ubezpieczenia

- Miary przedmiotu ubezpieczenia
- Uczestniczący podmiot
- Miary uczestniczących podmiotów
- Okres magazynowy
- Miary okresu magazynowego
- Polisa
- Miary polis
- Posiadacz polisy
- Miary posiadacza polisy
- Magazyn próbek
- Miary przykładowych zapasów
- Transakcja dotycząca próbki
- Miary przykładowej transakcji
- Pozycja transakcji
- Miary pozycji transakcji

Raportowany obszar zainteresowań "Oceny"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań zawiera analizy w czasie rzeczywistym użycia i wyników ocen. Możliwe jest uzyskanie pełnej widoczności przez ukończenie oceny, obliczenie wyników i interakcję z innymi powiązanymi wymiarami, takimi jak działania, osoby kontaktowe i podmioty.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary*

niestandardowe -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Ocena
- Plan biznesowy
- Osoba kontaktowa
- Data ostatniej modyfikacji
- Data rozpoczęcia
- Namiar
- Cel

- Możliwość
- Zlecenie SR

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie SR

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary oceny
  - Odpowiedzi
    - Liczba (#) odpowiedzi na kryteria
    - Odpowiedź ukończona
    - Odpowiedź nieukończona
  - Kryteria
    - Liczba (#) kryteriów skryptu
    - Średnia liczba kryteriów skryptu
    - Średni wynik kryteriów
    - Wynik kryteriów
    - Maksymalny wynik kryteriów
    - Minimalny wynik kryteriów
  - Skrypt
    - Liczba (#) użyć skryptu

- Procent (%) ukończone
- Wynik rzeczywisty skryptu
- Średni wynik rzeczywisty skryptu
- Średni wynik progowy skryptu
- Maksymalny wynik rzeczywisty skryptu
- Minimalny wynik rzeczywisty skryptu
- Progowy wynik skryptu

- ID oceny

Uwagi na temat wykorzystania

Miar oceny można używać wyłącznie z wymiarem oceny. Jeżeli niektóre miary oceny zostaną skasowane, poprzednio ukończone oceny nie odzwierciedlą skasowania, a wyniki mogą wydawać się niedokładne. Należy uwzględnić co najmniej jedną miarę na potrzeby raportów w przypadku użycia danego obszaru zainteresowań. Użytkownik może ukryć miarę, jeśli nie chce, aby była wyświetlana.

Wymiar "Oceny" zawiera foldery odpowiedzi i kryteriów. Pola w tych folderach nie mają wspólnych części z miarami i dlatego nie powodują generowania wartości.

Wymiary działania i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Środki trwałe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar środków trwałych według wymiarów podmiotu, środka trwałego, produktu i użytkownika. Pozwala na śledzenie środków trwałych i produktów, które zostały sprzedane klientowi lub firmie. Jest to jeden z nielicznych obszarów zainteresowań, w których wgląd do rekordów środków trwałych oparty jest na widoczności powiązanych rekordów podmiotu.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach,

których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Właściciel
- Produkt

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które

stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Środek trwały

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary środka trwałego
  - Liczba (#) środków trwałych
  - Średnia liczba środków trwałych

Uwagi na temat wykorzystania

Możliwa jest analiza miar środka trwałego według wymiaru "Właściciel". Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Planowanie biznesowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala rozpatrywać podmioty, osoby kontaktowe, możliwości i produkty w kontekście planów biznesowych, celów, typów planów, okresów, zakładanych przychodów i jednostek miary. Umożliwia też porównywanie rzeczywistej wydajności z założeniami i celami obecnymi w planie biznesowym. Wyniki można łączyć z zapytaniami z innych obszarów zainteresowań w celu porównania wyników z założeniami.

Typ powiązania

Jeden do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Rejestr
- Plan biznesowy
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1

- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Namiar
- Cel
- Możliwość
- Okres
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Główny podmiot partnerski
- Produkt
- Zlecenie SR

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie SR

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
- Miary działania
- Miary planu biznesowego
- Miary osoby kontaktowej

- Miary obiektu niestandardowego 1
- Miary obiektu niestandardowego 2
- Miary obiektu niestandardowego 3
- Miary namiaru
- Miary celu
- Miary możliwości
- Miary partnera
- Miary okresu
- Plan - miary podmiotu
- Plan - miary osoby kontaktowej
- Plan - miary możliwości
- Miary zlecenia SR

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań ma wiele wymiarów, należy jednak unikać łączenia ich w sposób przypadkowy. Nie wszystkie połączenia wymiarów dają przydatne wyniki. Poniższa lista przedstawia połączenia wymiaru głównego (czcionka pogrubiona) z innymi wymiarami, które dają poprawne wyniki.

- **Podmiot:** cel, podmiot związany z planem
- **Działanie:** plan biznesowy, cel
- **Plan biznesowy:** działanie, cel, partner, okres, podmiot związany z planem, osoba kontaktowa związana z planem, możliwość związana z planem, produkt
- **Osoba kontaktowa:** cel, osoba kontaktowa związana z planem
- **Namiar:** Cel
- **Cel:** podmiot, działanie, plan biznesowy, osoba kontaktowa, namiar, okres, produkt, zlecenie SR
- **Możliwość:** cel, możliwość związana z planem
- **Partner:** Plan biznesowy
- **Okres:** plan biznesowy, cel
- **Podmiot związany z planem:** podmiot, plan biznesowy
- **Osoba kontaktowa związana z planem:** plan biznesowy, osoba kontaktowa
- **Możliwość związana z planem:** plan biznesowy, możliwość
- **Produkt:** plan biznesowy, osoba kontaktowa związana z planem
- **Zlecenie SR:** Cel

Uwaga: Podczas łączenia wymiarów w raporcie należy pamiętać o dołączeniu również miar z tych wymiarów, aby mogły one zostać właściwie połączone w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli na przykład głównym wymiarem jest "Cel", a użytkownik chce użyć pól wymiaru "Osoba kontaktowa", należy dołączyć do zapytania

również miarę wymiaru "Cel". Miary można pominąć podczas drukowania, muszą one jednak znaleźć się w zapytaniu.

Wymiar rejestru umożliwia analizę miar i powiązanych atrybutów podmiotów i osób kontaktowych na dowolnym poziomie hierarchii rejestru.

Wymiary działania i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Kampanie"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia wszechstronną analizę kampanii według wymiarów kampanii, użytkownika i daty. Obszar ten pozwala analizować wyniki, efektywność i zwrot z inwestycji, dotyczące kampanii. Zawiera on miary ułatwiające rozwiązywanie problemów z osiąganiem celów kampanii i optymalizowanie przyszłych kampanii.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Kampania
- Data
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar kampanii zawiera pole "Typ kampanii". Istnieje również pole "Kod typu kampanii", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ kampanii". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary kampanii
  - Liczba (#) kampanii

- Liczba (#) kampanii planowanych
- Liczba (#) kampanii aktywnych
- Liczba (#) kampanii ukończonych
- Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
- Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
- Liczba (#) namiarów dotyczących kampanii
- Liczba (#) możliwości dotyczących kampanii
- Liczba (#) uzyskań dotyczących kampanii
- Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
- Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
- Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 100, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Współczynnik przekształcenia namiaru dotyczący kampanii
- Przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Przychód z możliwości dotyczący kampanii
- Średni przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Współczynnik uzyskanych możliwości dotyczący kampanii
- Zwrot z nakładów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Dzięki raportowanemu obszarowi zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej" możliwa jest analiza powiązań osoby kontaktowej. Można analizować powiązania osoby kontaktowej według konta, osoby kontaktowej i powiązanej osoby kontaktowej. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Powiązana osoba kontaktowa

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej" służy do raportowania o powiązaniach "wiele do wielu" wśród powiązań osób kontaktowych z innymi osobami kontaktowymi. Nie umożliwia natomiast tworzenia raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i osobami kontaktowymi. W przypadku powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i osobami kontaktowymi należy skorzystać z analitycznego

obszaru zainteresowań "Historia osoby kontaktowej podmiotu" (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"" na stronie 1071).

Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań jest możliwe tworzenie raportów na temat miar osób kontaktowych według wymiarów osoby kontaktowej, podmiotu, kampanii, właściciela i daty. Poziom szczegółowości obszaru zainteresowań to jeden wiersz na każdą osobę kontaktową utworzoną w aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten obszar zainteresowań pozwala na uzyskanie szybkiej odpowiedzi na następujące zapytania: Których 10 pracowników ma największą liczbę osób kontaktowych? Które podmioty nie mają żadnych osób kontaktowych? Jakie są największe kampanie pod względem liczby osób kontaktowych?

Typ powiązania

Prosta relacja wielofaktowa

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data utworzenia
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej

- Niestandardowe miary osoby kontaktowej
  - Indeksowana waluta
  - Średnia indeksowana waluta
  - Indeksowana liczba
  - Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i podmioty
- Niestandardowy obiekt 2 i podmioty
- Niestandardowy obiekt 3 i podmioty

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizowanie powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań podmiotu jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często modyfikują obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających podmioty z tymi obiektami. Ponieważ ten obszar zainteresowań reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, podmioty niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Obiekt niestandardowy
- Data utworzenia
- Właściciel
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Miary niestandardowe podmiotu
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Przychód
  - Przychód (000)
  - Średni przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Średni przychód zrealizowany
  - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
  - Liczba (#) podmiotów
  - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
  - Liczba (#) osób kontaktowych
  - Liczba (#) możliwości

- Liczba (#) uzyskań
- Liczba (#) zleceń SR
- Liczba (#) anulowanych zleceń SR
- Liczba zamkniętych zleceń SR
- Liczba otwartych zleceń SR
- Liczba oczekujących zleceń SR
- Średni wiek otwarcia zlecenia SR
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Obiekt niestandardowy 1 i osoby kontaktowe
- Obiekt niestandardowy 2 i osoby kontaktowe
- Obiekt niestandardowy 3 i osoby kontaktowe

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę relacji "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań osoby kontaktowej zostaje powielony i dodany wraz z wymiarami obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Często zdarza się, że na potrzeby kampanii zmieniane są obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 i zachodzi potrzeba tworzenia raportów dotyczących tych zmienionych obiektów i osób kontaktowych. Jako że w tym obszarze zainteresowań prezentowane są relacje "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi a obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, nie można w nim tworzyć raportów na temat osób kontaktowych, które nie są powiązane z przynajmniej jedną instancją obiektów niestandardowych 1, 2 i 3.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy
- Data utworzenia
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
  - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i możliwości
- Niestandardowy obiekt 2 i możliwości

- Niestandardowy obiekt 3 i możliwości

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizowanie powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań możliwości jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często modyfikują obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających te obiekty oraz możliwości. Ponieważ ten obszar zainteresowań reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, możliwości niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Obiekt niestandardowy
- Podmiot
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2

- Obiekt niestandardowy 3
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Przychód (000)
  - Oczekiwany przychód (000)
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) zamkniętych możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i Zlecenia obsługi
- Niestandardowy obiekt 2 i Zlecenia obsługi
- Niestandardowy obiekt 3 i Zlecenia obsługi

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizę relacji "wiele do wielu" między zleceniami SR i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań zleceń SR jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często projektują na nowo obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających zlecenia SR z tymi obiektami. Ponieważ obszar zainteresowań reprezentuje relację "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, zlecenia SR niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Właściciel
- Zlecenie SR

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Zlecenie SR

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia SR
  - Miary niestandardowe zlecenia SR
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Średni wiek otwarcia zlecenia SR
  - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu, osoby kontaktowej i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

We wspomnianych obszarach zainteresowań można tworzyć raporty dotyczące miar obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 według wymiarów podmiotu, działania, kampanii, osoby kontaktowej, namiaru, możliwości, zlecenia SR, partnera, daty i obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Umożliwiają one analizę miar obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 według różnych obiektów powiązanych. Raportowanie obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 jest obecnie dostępne wyłącznie w czasie rzeczywistym. W przypadku analizowaniu obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 należy używać wyłącznie wspomnianych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania

- Osoba kontaktowa
- Data utworzenia
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Partner (dostępne tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Zlecenie SR

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie SR

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Obiekty niestandardowe - miary
  - Obiekty niestandardowe - miary niestandardowe

- Indeksowana waluta
- Średnia indeksowana waluta
- Indeksowana liczba
- Średnia indeksowana liczba

- Liczba (#) obiektów niestandardowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu, działania, osoby kontaktowej i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Zdarzenia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Cel biznesowy

Tego obszaru zainteresowań należy używać do raportowania zdarzeń i powiązanych wymiarów, takich jak "Rejestr", "Data", "Zaproszeni", "Właściciel", "Kategoria produktu" i "Produkt".

Typ powiązania

Jeden do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Rejestr
- Data
- Zdarzenie
- Zaproszeni uczestnicy
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zdarzenia
  - Liczba (#) zdarzeń
  - Liczba (#) zaproszonych
    (Definicja: liczba aktywnych zaproszonych ze statusem innymi niż "Skasowano").
  - Nadwyżka/deficyt budżetowy

    (Definicja: różnica między budżetem zdarzenia i kosztem zdarzenia)
  - Budżet zdarzenia

    Miara "Budżet zdarzenia" pochodzi z wymiaru. W przypadku stosowania wyłącznie wymiaru "Zdarzenie", miara jest sumą wartości pól z danego wymiaru. Jeśli jednak wykorzystywane są również inne wymiary (w szczególności dotyczące zaproszonych uczestników), pomiar jest obliczany przez podzielenie kwoty budżetu przez liczbę zaproszonych uczestników.
  - Koszt zdarzenia

    (Definicja: koszt zdarzenia na uczestnika, który jest łącznym kosztem działań dla wszystkich aktywnych uczestników powiązanych z zakończonym zdarzeniem, podzielony przez liczbę uczestników).

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Data
- Zdarzenie

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na podstawie danych generowanych przez moduł prognoz aplikacji Oracle CRM On Demand. Pozwala również porównywać podsumowanie prognoz z najnowszymi (uzyskiwanymi w czasie rzeczywistym) danymi na temat możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium, użytkownika, możliwości, produktu, daty i normy użytkownika. Można tworzyć raporty efektywności na temat zespołu ds. sprzedaży, przedstawiające wykonanie planu handlowego, realizację normy i dokładność prognoz. Kierownicy działów sprzedaży mogą również monitorować wydajność poszczególnych członków zespołów z wykorzystaniem hierarchii użytkowników.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Przychód z podmiotu (zob. uwaga 1)
- Terytorium podmiotu
- Rejestr
- Data zamknięcia (patrz: Uwaga 2)
- Osoba kontaktowa
- Prognoza
- Data prognozy (patrz: Uwaga 3)
- Możliwość (patrz: Uwaga 4)
- Przychód z produktu możliwości (zob. uwaga 4)
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Uwaga 1: Nie można łączyć wymiaru przychodu z podmiotu z wymiarem możliwości ani produktu możliwości.

Uwaga 2: W przypadku norm data zamknięcia to pierwszy dzień miesiąca okresu obowiązywania normy. W przypadku prognoz data zamknięcia oznacza datę zamknięcia możliwości obecnych w zapisach stanu bieżącego prognozy. W przypadku możliwości data zamknięcia to data zamknięcia możliwości.

Uwaga 3: Data prognozy jest to data, kiedy prognoza została przeprowadzona. Dana możliwość może występować w wielu prognozach.

Uwaga 4: Możliwości i przychód z produktu możliwości mogą być powiązane tylko z miarami możliwości i przychodu z produktu możliwości.

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze

zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodu podmiotu
  - Liczba (#) produktów
  - Średnia liczba produktów
- Miary prognozy
  - Moje podmioty - przychody
    - Mój podmiot - przychód
  - Moje osoby kontaktowe - przychody
    - Moja osoba kontaktowa - przychód
  - Moje możliwości
    - Moje możliwości - przychód
  - Moje produkty - przychody
    - Mój produkt - przychód
  - Moje produkty
    - Zamknięta ilość
    - Zrealizowane przychody
    - Oczekiwany przychód
    - Prognozowana ilość
    - Analiza Pipeline - ilość
  - Zespół - podsumowanie
    - Prognoza
    - Zrealizowane przychody
    - Pipeline
    - Najlepszy przypadek
  - Produkty zespołu - podsumowanie
    - Zamknięta ilość

- Prognozowana ilość
- Analiza Pipeline - ilość
- Zrealizowane przychody
- Oczekiwany przychód

- Zrealizowane przychody
- Pipeline
- Prognoza
- Oczekiwany przychód
- Najlepszy przypadek

- Pomiary normy
  - Wartość normy
- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Przychód (000)
  - Oczekiwany przychód (000)
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) zamkniętych możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie
- Przychody z produktów związanych z możliwościami - miary
  - Liczba (#) produktów
  - Średnia liczba produktów

Uwagi na temat wykorzystania

Występują tu następujące ograniczenia:

- **Wielofaktowość.** W związku z tym, że obszar zainteresowań "Prognozy" jest obszarem wielofaktowym, należy upewnić się, że w skład raportu wchodzi tylko jedna miara.
- **Wymiar rejestru.** Wymiar i hierarchia rejestru umożliwiają grupowanie rekordów danych w rejestry. Jednakowoż wyświetlane dane są uzależnione od trybu widoczności w module Analytics. Ważne tylko dla podmiotu, przychodu z podmiotu, możliwości i produktu możliwości.
- **Hierarchie.** Wszystkie hierarchie są ograniczone do ośmiu poziomów.
- **Podział przychodów.** Gdy funkcja podziału przychodów jest skonfigurowana (informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych), podsumowanie prognozy odzwierciedla ten podział, jednak miary możliwości czasu rzeczywistego — nie.
- **Pomiary normy.** Porównywanie miar normy z innymi miarami może być przeprowadzane tylko na poziomie miesiąca i na poziomie użytkownika.
- **Pola niestandardowe podsumowania prognozy.** Pola te nie są dostępne do celów tworzenia raportów. Podsumowanie prognozy generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand zawiera sumy. Dlatego użycie miar prognoz w raportach jest uzasadnione tylko, jeśli dane wyświetlane są według użytkowników. Wyświetlanie miar prognozy bez użytkownika sprawia, że zwracane wartości są niepoprawne.
- **Możliwość i wiele prognoz.** Ta sama możliwość może występować w wielu prognozach. Dlatego miary prognoz muszą być wyświetlane według określonej daty przy użyciu mechanizmu miar filtrowanych. W przeciwnym przypadku miary prognoz mogą być wyświetlane niepoprawnie.
- **Prognoza i miary normy użytkownika.** Dane przychodów są takie same, jak data podsumowania prognozy, dlatego wydaje się, że wszystkie możliwości przypadają w pierwszym dniu miesiąca. Norma użytkownika również jest ustawiona na okres miesiąca i jest wyświetlana w pierwszym dniu miesiąca. Z tego powodu raporty, które zawierają prognozę i miary normy użytkownika, są użyteczne tylko, jeśli dane są agregowane dla miesiąca lub na wyższym poziomie.
- **Pomiary normy użytkownika.** Wgląd w miary normy użytkownika jest kontrolowany z użyciem widoczności dla kierownika, niezależnie od widoczności dla użytkownika. Z tego powodu użytkownicy, których poziom widoczności jest ustawiony na wartość "Zespół" i którzy nie są administratorami firmy, nie mogą tworzyć raportów na temat norm użytkowników ani miar możliwości.
- **Centylowa klasyfikacja użytkownika.** Nie można tworzyć centylowej klasyfikacji użytkownika bez dostępu do wszystkich danych składowych.
- **Miesiąc kalendarzowy i wiele prognoz.** Dla każdego miesiąca kalendarzowego może istnieć wiele prognoz. Dlatego raport pokazujący całkowite miary prognoz musi być klasyfikowany według określonej daty prognozy.
- **Norma i przychód.** Jeśli raport pokazujący normę użytkownika i przychód z możliwości w czasie rzeczywistym nie pokazuje oczekiwanych wyników, może to być spowodowane brakiem rekordów z datami zamknięcia możliwości w tym samym okresie, co rekordy norm.
- **Prognoza miesięczna.** Sumy w podsumowaniu prognozy miesięcznej są już utworzone. Suma dla wszystkich użytkowników daje więc niepoprawny wynik. Aby uzyskać sumę tą metodą, należy użyć miar przychodu z folderu "Moje przychody".
- **Widoczność analiz dla kierownika.** Jeśli prognoza obejmuje wyłącznie osoby podlegające służbowo bieżącemu użytkownikowi, należy korzystać z ustawienia "Widoczność analiz dla kierownika".

- **Widoczność analiz dla zespołu.** Jeśli osoby uwzględnione w prognozie należą do zespołu bieżącego użytkownika, należy korzystać z ustawienia "Widoczność analiz dla zespołu". Jeśli osoby te nie należą do zespołu ani nie podlegają służbowo bieżącemu użytkownikowi, to widok możliwości i produktu możliwości nie odpowiada podsumowaniu prognozy.
- **Miary prognozy.** Miary prognozy muszą odwoływać się do określonej prognozy. Przy użyciu funkcji miar FILTER można odwoływać się do miar według daty prognozy i jej typu. Można na przykład użyć funkcji miar FILTER w celu uzyskania wartości prognozy dla określonej daty prognozy, na przykład 16 września 2009 r. Istnieje wiele typów prognoz, dlatego należy dodać kolejny filtr, aby uzyskać tylko wartości dla prognozy przychodów z możliwości. Przykład:

  ```
  FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognoza przychodów z możliwości'))
  ```

  Użycie funkcji miar FILTER różni się od dodania filtra do raportu. Jeśli do filtra daty prognozy i typu prognozy zostanie dodany filtr raportu, nie zostaną zwrócone żadne wartości normy użytkownika ani przychodu w czasie rzeczywistym. Jeśli dla każdego użytkownika zdefiniowano wiele norm, należy użyć funkcji miary FILTER w celu odwołania się do określonej wartości normy. Przykład:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sprzedaż')
  ```

  W tym przykładzie funkcja miary FILTER zwraca wartość normy dla określonej nazwy normy (Sprzedaż). Bez tej miary filtra zwrócona zostanie jedynie całkowita wartość wszystkich norm.

  Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie. Wymiar rejestru umożliwia analizę miar i powiązanych atrybutów podmiotów i osób kontaktowych na dowolnym poziomie hierarchii rejestru.

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe" daje możliwość generowania raportów na temat gospodarstw domowych dla wymiaru "Osoba kontaktowa". Ten obszar zainteresowań umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Którzy z moich klientów należą do których gospodarstw domowych?
- W jaki sposób środki trwałe gospodarstw domowych w moim rejestrze są podzielone między moich klientów?
- Jakie są najważniejsze gospodarstwa domowe według łącznej wartości środków trwałych?

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe" zawiera także wymiar "Portfel", który umożliwia tworzenie raportów zawierających informacje na temat powiązanych portfeli osób kontaktowych gospodarstwa domowego. Wymiar "Portfel" stanowi pośrednie powiązanie z gospodarstwami domowymi (za pośrednictwem osób kontaktowych), więc atrybutów wymiaru "Portfel" nie można zastosować bezpośrednio na potrzeby

analizy miar gospodarstwa domowego. Raporty dotyczące gospodarstw domowych można łączyć z raportami dotyczącymi portfela w celu zapewnienia ulepszonej obsługi klienta, możliwej dzięki rozumieniu klientów jako członków gospodarstwa domowego.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Gospodarstwo domowe
- Osoba kontaktowa gospodarstwa domowego
- Portfel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary gospodarstwa domowego
  - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
    - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
    - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
    - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
    - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
  - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
    - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
    - Łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
    - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
    - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
  - Łączny dochód gospodarstwa domowego
    - Łączny dochód gospodarstwa domowego
    - Łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
    - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
    - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
  - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego

- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
- Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
- Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)

- Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
  - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
  - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
- Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
  - Łączne zasoby
  - Łączne środki trwałe (000)
  - Średnie środki trwałe łącznie
  - Średnie środki trwałe łącznie (000)
- Łączne wydatki osoby kontaktowej
  - Łączne koszty
  - Łączne wydatki (000)
  - Średnie łączne wydatki
  - Średnie łączne wydatki (000)
- Łączny dochód osoby kontaktowej
  - Łączny dochód
  - Łączny dochód (000)
  - Średni łączny dochód
  - Średni łączny dochód (000)
- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
  - Łączne zobowiązania
  - Łączne zobowiązania (000)
  - Średnie łączne zobowiązania
  - Średnie łączne zobowiązania (000)
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
  - Łączna wartość netto
  - Łączna wartość netto (000)
  - Średnia łączna wartość netto

  - Średnia łączna wartość netto (000)
- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
  - Indeksowana liczba
  - Średnia indeksowana liczba
  - Indeksowana waluta
  - Średnia indeksowana waluta
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń SR
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) zleceń SR osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) gospodarstw domowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Wymiar "Portfel" zwykle zawiera niefinansowe środki trwałe, takie jak pojazdy, jeśli administrator nie wykluczył zasobów niefinansowych w listach portfeli przy użyciu opcji "Wykluczanie rekordów pojazdów / środków trwałych z kont portfeli" w profilu firmy.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar osoby kontaktowej zawiera pole "Typ osoby kontaktowej". Istnieje również pole "Kod typu osoby kontaktowej", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ osoby kontaktowej". Podobnym przykładem jest pole "Data utworzenia UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data utworzenia". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa

Raportowany obszar zainteresowań "Namiary"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować miary namiaru według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, daty, namiaru, możliwości, właściciela i głównego podmiotu partnerskiego. W obszarze tym dostępne są miary umożliwiające analizę jakości namiaru, konwersji namiaru i przychodów powiązanych z namiarami.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania

- Osoba kontaktowa
- Data
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary namiaru
  - Hierarchia terytoriów podmiotu
    - Nazwa terytorium poziomu głównego
    - Nazwa terytorium poziomu 8
    - Nazwa terytorium poziomu 7
    - Nazwa terytorium poziomu 6
    - Nazwa terytorium poziomu 5
    - Nazwa terytorium poziomu 4
    - Nazwa terytorium poziomu 3
    - Nazwa terytorium poziomu 2
    - Nazwa terytorium poziomu 1

- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, terytorium osoby kontaktowej, właściciela i daty. W tym wielofaktowym obszarze zainteresowań udostępnione zostały miary możliwości i norm. Miary możliwości są zdefiniowane z najwyższym poziomem ziarnistości i mogą być analizowane według każdego dostępnego wymiaru. Miary norm są zdefiniowane na niższym poziomie ziarnistości i mogą być analizowane tylko według ograniczonej liczby wymiarów, w tym daty (miesiąc), normy i właściciela.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Właściciel

- Główna osoba kontaktowa
- Główny podmiot partnerski
- Norma
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Poniżej przedstawione zostały kluczowe miary w tym obszarze zainteresowań:

- Przychód (oczekiwany i zrealizowany)
- Liczba (#) możliwości (otwartych i zamkniętych)
- Liczba (#) uzyskań
- Wielkości norm

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody

- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie

- Pomiary normy
  - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Miary norm nie są zdefiniowane na poziomie wymiaru możliwości, w związku z tym są one wyświetlane jako puste komórki na raportach zawierających atrybuty wymiaru możliwości.

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

W raportowanym obszarze zainteresowań "Możliwości" i w analitycznym obszarze zainteresowań "Historia możliwości" dostępne są różne miary. Przed dokonaniem wyboru jednego z tych obszarów zainteresowań należy przejrzeć dostępne miary, aby upewnić się, że zastosowany obszar zainteresowań w jak największym stopniu odpowiada potrzebom użytkownika.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i konkurenci"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu konkurencyjnego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich konkurentów związanych z daną możliwością. Ponieważ reprezentuje on powiązanie typu "wiele do wielu" między możliwościami a podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących możliwości, które nie mają powiązania z żadnym takim podmiotem. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa

- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data zamknięcia
- Możliwość
- Konkurent możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Przychód (000)
  - Oczekiwany przychód (000)
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) zamkniętych możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi. Jest on prawie identyczny z obszarami zainteresowań dotyczącymi możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu partnerskiego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów

danej możliwości. Ze względu na to, że reprezentuje on powiązanie typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących możliwości, które nie mają powiązania z żadnym takim podmiotem. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Partner możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa

- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
  - Miary niestandardowe możliwości
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Przychód
  - Oczekiwany przychód
  - Zrealizowane przychody
  - Przychód (000)
  - Oczekiwany przychód (000)
  - Zrealizowane przychody (000)
  - Liczba (#) możliwości
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba (#) zamkniętych możliwości
  - Liczba (#) uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe powiązane z możliwością"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących wszystkich osób kontaktowych powiązanych z możliwością lub raportów dotyczących określonej osoby kontaktowej powiązanej z wieloma możliwościami. W innych obszarach zainteresowań dotyczących możliwości można tworzyć raporty wyłącznie na temat głównej osoby kontaktowej dla możliwości. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Raportowany obszar zainteresowań "Przychody z produktów możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie przychodów z produktów możliwości według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, możliwości, produktu możliwości, właściciela, produktu i kategorii produktu. Ze względu na to, że każdy cykliczny przychód z produktu może mieć inną datę początkową, ten obszar zainteresowań, mający jeden wiersz na każdy cykliczny przychód z produktu w ramach możliwości, jest na najniższym poziomie szczegółowości. Z uwagi na poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań, jest on bardzo elastyczny w odniesieniu do podsumowań danych na każdym poziomie obsługiwanych wymiarów. W obszarze tym zawarte są wymiary i miary norm, co pozwala na zawarcie w jednym raporcie informacji na temat przychodu z produktów możliwości i miar norm.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Możliwość
- Przychód z produktu możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychody z produktów związanych z możliwościami - miary
  - Liczba (#) produktów

- Średnia liczba (#) produktów
- Pomiary normy
  - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raporty tworzone na podstawie tego obszaru zainteresowań zawierają wiersz podsumowania dla każdego rekordu przychodu wyświetlanego w raporcie. Aby wykluczyć z raportu wiersze podsumowania rekordów przychodów, należy dodać do raportu pole "Nazwa produktu" lub skorzystać z opcji Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości" (na stronie 1126).

Raportowany obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia raportowanie powiązań między możliwościami a zespołami ds. możliwości. Za jego pomocą można generować zapytania dotyczące członków zespołu związanych z daną możliwością. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu.

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Możliwość
- Zespół ds. możliwości
- Właściciel

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Widoczność danych. W tym obszarze zainteresowań zawsze stosowany jest tryb widoczności "Widoczność dla zespołu", bez względu na ustawienia widoczności w profilu użytkownika. Dzięki temu zawsze można raportować możliwości, w przypadku których użytkownik jest określony jako właściciel lub członek zespołu.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Raportowany obszar zainteresowań "Zamówienia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Należy go używać do analizowania zamówień wg wymiarów "Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Data", "Możliwość" i "Produkt".

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Data
- Możliwość
- Zamówienie
- Właściciel
- Produkt

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Liczba (#) zamówień
- Ilość pozycji w zamówieniu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest

obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Możliwość
- Zamówienie
- Właściciel

- Produkt

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań ma wiele wymiarów, należy jednak unikać łączenia ich w sposób przypadkowy. Nie wszystkie połączenia wymiarów i pomiarów dają przydatne wyniki.

- Pomiar "Liczba (#) zamówień" jest stosowana wyłącznie do wymiaru "Zamówienie", który można akumulować przez bezpośrednie powiązanie (wymiary "Podmiot", "Data", "Możliwość" i "Właściciel"), lecz nie przez wymiar "Produkt", ponieważ nie ma bezpośredniego powiązania między wymiarami "Produkt" a "Zamówienie".
- Wymiar "Produkt" jest powiązany tylko z pozycją zamówienia. Mimo to można raportować produkt ze szczegółami zamówienia za pośrednictwem wymiaru "Zamówienie".

Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy" umożliwia analizowanie partnerów i pomiar ważnych miar wydajności, w tym liczby kwalifikowanych namiarów oraz łącznego przychodu w analizie Pipeline możliwości.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data utworzenia
- Właściciel
- Partner
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera
- Niestandardowe miary partnera
    - Średnia indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana liczba
    - Indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
  - Liczba partnerów
  - Liczba zarchiwizowanych namiarów
  - Liczba anulowanych zleceń obsługi
  - Liczba zamkniętych możliwości
  - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
  - Liczba namiarów
  - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości
  - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
  - Liczba namiarów dających uzyskaną możliwość
  - Liczba otwartych możliwości
  - Liczba otwartych zleceń obsługi
  - Liczba możliwości
  - Liczba oczekujących zleceń obsługi
  - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
  - Liczba (#) odrzuconych namiarów
  - Liczba zleceń obsługi
  - Liczba uzyskań
  - Średnia liczba dni w etapie
  - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
  - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
  - Przychód zrealizowany
  - Przychód zrealizowany (000)
  - Zrealizowany przychód dla namiaru
  - Oczekiwany przychód dla namiaru
  - Przychód z możliwości dla namiaru

- Przychód
- Przychód (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Poprzednie metryki są obliczane na podstawie głównego podmiotu partnerskiego w odniesieniu do namiarów, możliwości i zleceń obsługi.

Raportowany obszar zainteresowań "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań dostarcza informacji potrzebnych osobom pełniącym różne role w firmie farmaceutycznej, aby mogły lepiej zrozumieć lekarzy, dopracowywać treści i dostarczać właściwe informacje właściwej osobie we właściwym czasie. Kierownik ds. marketingu może na przykład analizować trendy w uszczegóławianiu, skuteczność materiałów informacyjnych i reakcje z różnych segmentów. Dzięki tym informacjom kierownik może skorygować materiały informacyjne lub ponownie podzielić na segmenty bazę klientów, a potem odpowiednio podzielić klientów docelowych. Kierownik ds. sprzedaży może analizować trendy w uszczegóławianiu, szukając osób dobrze i słabo radzących sobie w terenie i w razie konieczności poddać zespół szkoleniu.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Odpowiedź na wiadomość
- Plan komunikatów
- Pozycja planu komunikatów
- Produkt

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze

zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
  - Liczba (#) podmiotów
- Miary działania
  - Liczba (#) podmiotów z działaniami
  - Liczba (#) działań
  - Liczba (#) działań zamkniętych
  - Liczba (#) działań otwartych
- Miary osoby kontaktowej
  - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
    - Średnia indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana liczba
    - Indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
  - Liczba (#) osób kontaktowych
- Miary odpowiedzi na komunikat
  - Niestandardowe miary odpowiedzi na komunikat
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana liczba
    - Indeksowana liczba
  - Liczba (#) odpowiedzi na komunikat
  - Średni numer sekwencji
- Miary pozycji planu komunikatów
  - Niestandardowe miary pozycji planu komunikatów
    - Średnia indeksowana waluta

        - Indeksowana waluta
        - Średnia indeksowana liczba
        - Indeksowana liczba
    - Liczba (#) pozycji planu komunikatów
    - Średni numer sekwencji
- Miary planu komunikatów
    - Niestandardowe miary planu komunikatów
        - Średnia indeksowana waluta
        - Indeksowana waluta
        - Średnia indeksowana liczba
        - Indeksowana liczba
    - Liczba (#) planów komunikatów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar działania uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Oferty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand. Obiekt "Oferty" musi być uaktywniony przez administratora.

Cel biznesowy

Należy go używać do analizowania ofert wg wymiarów "Podmiot", "Data" i "Właściciel".

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Data

- Możliwość
- Właściciel
- Oferta

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Niestandardowe pomiary oferty
- Liczba (#) ofert

Uwagi na temat wykorzystania

Brak.

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Możliwość
- Właściciel
- Oferta

Raportowany obszar zainteresowań "Zlecenia obsługi"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Zlecenia SR można analizować według wymiarów podmiotu, osoby kontaktowej, zlecenia SR, użytkownika, partnera i daty. Obszar zainteresowań umożliwia pomiar i analizę ważnych miar wydajności zleceń SR, w tym długości otwarcia i średniego czasu do zamknięcia. Używanie tych miar wydajności w odniesieniu do zleceń SR może pomóc firmie w zwiększeniu satysfakcji klienta, produktywności pracowników i zmniejszeniu kosztów operacyjnych.

Typ powiązania

Prosty

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Właściciel

- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Zlecenie SR

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Zlecenie SR

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia SR
  - Miary niestandardowe zlecenia SR
    - Indeksowana waluta
    - Średnia indeksowana waluta
    - Indeksowana liczba
    - Średnia indeksowana liczba
  - Liczba (#) zleceń SR
  - Liczba otwartych zleceń SR
  - Liczba zamkniętych zleceń SR
  - Liczba oczekujących zleceń SR
  - Liczba (#) anulowanych zleceń SR
  - Średni wiek otwarcia zlecenia SR
  - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia SR

Uwagi na temat wykorzystania

- Wymiary podmiotu, osoby kontaktowej i zlecenia SR uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.
- Wymiar możliwości służy do analizowania miar i atrybutów możliwości celem obsługi powiązania zlecenia.

Raportowany obszar zainteresowań "Wspólne działania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę wspólnych działań według wymiarów konta, osoby kontaktowej i użytkownika. Ze względu na to, że w aplikacji Oracle CRM On Demand działania te mogą być wspólne dla wielu użytkowników, w tym obszarze zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów na temat wspólnych działań. Za pomocą tego obszaru zainteresowań nie można tworzyć raportów na temat działań, które nie są współużytkowane.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu, działania i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Widoczność danych w rekordzie działania nie jest kontrolowana przy użyciu powiązania rejestru z danym rekordem działania w obszarze zainteresowań. Użytkownik musi być właścicielem rekordu działania lub go współużytkować, aby mógł widzieć ten rekord w obszarze zainteresowań.

Raportowany obszar zainteresowań "Rozwiązania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań można analizować rozwiązania według wymiarów produktu, kategorii produktu, zlecenia SR oraz daty wygaśnięcia, a także relacji między rozwiązaniami i powiązanymi zleceniami SR. Można także analizować ważne miary rozwiązań i powiązanych zleceń SR, co ułatwia ocenę statusu i efektywności rozwiązań przyjętych w firmie.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data wygaśnięcia
- Produkt
- Kategoria produktu
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest

obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Niestandardowe miary rozwiązania
  - Średnia indeksowana waluta
  - Średnia indeksowana liczba
  - Indeksowana waluta
  - Indeksowana liczba
- Liczba (#) rozwiązań
- Liczba (#) zatwierdzonych rozwiązań
- Liczba (#) opublikowanych rozwiązań
- Liczba (#) nieaktualnych rozwiązań
- Liczba (#) zleceń SR

- Liczba otwartych zleceń SR
- Liczba zamkniętych zleceń SR

Uwagi na temat wykorzystania

W przeciwieństwie do innych obszarów zainteresowań "Kategoria produktu" jest wymiarem niezależnym, w szczególności od produktu. Ta właściwość została dopasowana do specyficznego sposobu działania interfejsu użytkownika "Rozwiązania", gdzie kategoria produktu może zostać przydzielona do rozwiązania bez wartości produktu.

Wymiar zlecenia SR uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen umożliwiają partnerom i właścicielom zarejestrowanej nazwy handlowej przeprowadzać zestaw procesów biznesowych, przez które partner pyta właściciela zarejestrowanej nazwy handlowej o możliwość ustalenia niższej ceny produktu (z różnych względów, takich jak reakcja na konkurencyjną ofertę lub ogólne trendy zniżkowe w cenach).

Ten obszar zainteresowań pozwala na tworzenie analiz w czasie rzeczywistym i raportów na temat zleceń specjalnej kalkulacji cen i produktów ze specjalną kalkulacją cen, dzięki czemu można ocenić efektywność partnera. Można używać miar i informacji, np. na temat autoryzowanych obniżek cen według poszczególnych produktów, partnerów i kwartałów w celu ocenienia efektywności rabatów i wydajności produktów w danym kanale.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Data
- Rejestracja transakcji
- Klient końcowy (podmiot)

- Ostatnio zatwierdzone przez (użytkownik)
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski
- Produkt
- Kategoria produktu
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen
  - Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen
  - Kwota autoryzowana
  - Kwota autoryzowana (000)
  - Wnioskowana kwota
  - Kwota wnioskowana (000)
  - Średnia kwota autoryzowana
  - Średnia kwota zlecona
  - Średni koszt autoryzowany
  - Średni autoryzowany procent rabatu
  - Średnia sugerowana cena detaliczna producenta
  - Średni koszt zakupu
  - Średnia ilość
  - Średni koszt wnioskowany
  - Średni wnioskowany procent rabatu
  - Średnia wnioskowana cena odsprzedaży
  - Średnia sugerowana cena odsprzedaży
  - Ilość

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar "Klient końcowy" to wymiar "Podmiot". Wymiar "Ostatnio zatwierdzone przez" to wymiar "Użytkownik".

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Raportowany obszar zainteresowań "Pojazdy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar powiązanych z pojazdami według wymiarów pojazdu i dealera, a także innych powiązanych obiektów wymiarów, takich jak podmiot, osoba kontaktowa, data, dealer czy produkt.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Produkt
- Pojazd

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Pojazd - miary
  - Pojazd - miary niestandardowe
  - Liczba (#) pojazdów

Uwagi na temat wykorzystania

Zoptymalizowane pola niestandardowe

Ten obszar zainteresowań zawiera niestandardowe pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Zoptymalizowane pola niestandardowe znajdują się w folderach, których nazwa kończy się frazą *Zoptymalizowane pola niestandardowe* lub *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe* -np. *Zoptymalizowane pola niestandardowe podmiotu* i *Zoptymalizowane pomiary niestandardowe możliwości*. Liczbowe pola niestandardowe, na przykład o typie CUR, INT lub NUM, są dostępne jako pomiary w folderze zoptymalizowanych pomiarów niestandardowych, jeśli typem rekordu jest obiekt prowadzący w danym obszarze zagadnień. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest obiektem sterującym w obszarze zainteresowań "Historia podmiotu".

Poniższe typy rekordów mają zoptymalizowane niestandardowe pola i zakres miar w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a co najmniej jeden z nich może występować jako wymiar lub fakt w tym obszarze zainteresowań:

Typ rekordu	Zakres Oracle CRM On Demand Answers
Podmiot	Wszystkie pola zoptymalizowane
Działanie	Wszystkie pola zoptymalizowane
Ocena	Wszystkie pola zoptymalizowane
Kampania	Wszystkie pola zoptymalizowane
Osoba kontaktowa	Wszystkie pola zoptymalizowane
Obiekty niestandardowe 1-40	Wszystkie zoptymalizowane pola tylko w CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 i CO9
Namiar	Wszystkie pola zoptymalizowane
Możliwość	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zespół ds. możliwości	Pierwsze pięć zoptymalizowanych pól każdego typu
Produkt	Wszystkie pola zoptymalizowane
Przychód	Wszystkie pola zoptymalizowane
Zlecenie SR	Wszystkie pola zoptymalizowane

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo "kod" lub akronim "UTC". Na przykład wymiar osoby kontaktowej zawiera pole "Filtr przydziału 1". Istnieje także pole "Kod filtra przydziału 1", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Filtr przydziału 1". Podobnym przykładem jest pole "Data utworzenia UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data utworzenia". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Pojazd

Zmienianie wyglądu raportów

Podczas konfigurowania i aktualizowania raportów można zmienić wygląd raportów, znany też jako formatowanie kosmetyczne. Można zastosować formatowanie kosmetyczne, skopiować i wkleić atrybuty formatowania kosmetycznego oraz zapisać sformatowany raport w celu używania go jako szablonu stylów.

W zależności od formatowanego elementu w oknie tym są wyświetlane różne opcje, np. dotyczące czcionki, komórki, krawędzi czy tła, a także dodatkowe opcje formatowania, takie jak odstępy w komórkach czy opcje niestandardowego stylu CSS wykorzystywane w dokumentach HTML.

Można zmieniać:

- Kolumny i sekcje (np. kolor tła i krawędzie)
- Kolumny w tabelach
- Rozmiar tytułów

Można kopiować atrybuty formatowania kosmetycznego zastosowanego do elementu (takiego jak kolumna w tabeli) i wklejać je do obiektu tego samego typu (takiego jak inna kolumna w tej samej tabeli lub kolumna w innej tabeli). Można także przywrócić wygląd domyślny. Służą do tego ikony dostępne w górnej prawej części okien dialogowych.

Do widoków, w których można kopiować i wklejać atrybuty formatowania, należą: widok tabeli, widok tabeli przestawnej i widok wykresu.

Zapisywanie raportów jako szablonów stylów - informacje

Po dostosowaniu kosmetycznego wyglądu raportu i zapisaniu raportu można używać go jako szablonu. Dzięki temu można stosować formatowanie z zapisanego raportu do nowych lub już istniejących raportów.

Do widoków, w których można stosować zapisany raport jako szablon, należą: widok tabeli, widok tabeli przestawnej i widok wykresu.

Ten temat zawiera informacje o wykonywaniu następujących zadań:

- Formatowanie wizualnej postaci raportu
- Kopiowanie i wklejanie atrybutów formatowania
- Przywracanie domyślnego wyglądu atrybutu
- Używanie zapisanego raportu jako szablonu

Jak sformatować wizualną postać raportu?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
3. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
4. Wybrać raport, który będzie używany, i nacisnąć przycisk "OK".

5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego w jeden z następujących sposobów:

- W przypadku kroku 1 nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny", a następnie w oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Styl".
- W przypadku kroku 2 otworzyć okno dialogowe "Edycja formatu" w jeden z następujących sposobów:
  - Dla widoku "Tytuł" lub "Tabela" nacisnąć przycisk "Formatowanie widoku".
  - W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości widoku tabeli przestawnej", a następnie przycisk "Ustaw format przemienny".

  UWAGA: W widoku tabeli można także nacisnąć przycisk formatowania kolumny i posłużyć się kartą "Format wartości". W widoku tabeli przestawnej można także nacisnąć przycisk właściwości sekcji i skorzystać z karty "Właściwości sekcji".

  Zostanie wyświetlone okno dialogowe formatowania kosmetycznego.

6 W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.

7 W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

8 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

9 Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości.

Wartości są określone w pikselach.

10 Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.

b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

11 Nacisnąć przycisk "OK".

Jak skopiować i wkleić atrybut formatowania

1. Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" przejść do pozycji, takiej jak wiersz, kolumna lub komórka tabeli, której formatowanie ma zostać skopiowane.
2. Otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego, nacisnąć przycisk "Kopiuj formatowanie", a następnie nacisnąć przycisk "Anuluj", aby zamknąć okno dialogowe formatowania kosmetycznego.
3. Przejść do pozycji, do której formatowanie ma zostać wklejone.
4. Otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego, nacisnąć przycisk "Wklej formatowanie", a następnie nacisnąć przycisk "OK", aby wprowadzić zmiany.

Jak przywrócić wygląd domyślny?

- Otworzyć okno dialogowe "Formatowanie kosmetyczne" danej pozycji i nacisnąć przycisk czyszczenia formatowania.

W przypadku niektórych typów widoków po dodaniu widoku można użyć zapisanego raportu jako szablonu, co opisano w poniższej procedurze.

Jak użyć zapisanego raportu jako szablonu?

1. Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" przejść do kroku 2 "Tworzenie układu".
2. Nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać żądany widok.
3. Nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie widoku z innej analizy" znajdujący się na górze obszaru roboczego:

   Uwaga: Można zaimportować formatowanie z raportów zawierających formaty z kroku 2 (tworzenie układów). Nie można zaimportować formatowania z kroku 1 (definiowanie kryteriów).
4. W oknie dialogowym "Import zapisanego formatu" przejść do zapisanego raportu i nacisnąć przycisk "OK".
5. Kliknąć łącze "Zapisane wyniki" lub nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania

Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *Kod* (w przypadku list wyboru) lub akronim *UTC (*Coordinated Universal Time - Uniwersalny czas koordynowany) w przypadku pól typu "Data i godzina". Korzystanie z pól zoptymalizowanych w filtrze poprawia wydajność.

Pola kodów w filtrach

Pola kodów zawierają listy wyboru wartości w formie kodu niezależnego od języka (LIC) w przypadku wielojęzycznych list wyboru. W aplikacji Oracle CRM On Demand można zarządzać wieloma językami przy użyciu kodów niezależnych od języka oraz osobnych wpisów dla każdego języka. Przykładowo, pole statusu może zostać zaimplementowane w poniższy sposób w przypadku wartości języka o statusie "Aktywny".

Język	Wartość	Kod niezależny od języka
Angielski	Aktywne	Aktywne
Francuski	Actif	Aktywne
Niemiecki	Aktiv	Aktywne
Hiszpański	Activo	Aktywne

W celu filtrowania aktywnych podmiotów należy utworzyć filtr dot. pola "Kod statusu" (zoptymalizowana wersja pola "Status") oraz wartości LIC (w tym przypadku "Aktywny"). Niezależnie od używanego języka, zapytanie o wartość LIC zwiększa wydajność raportu, ponieważ pozwala pominąć dodatkowy krok tłumaczenia w celu wyszukiwania innych języków.

Wyświetlanie wartości LIC dot. listy wyboru

Aby wyświetlić wartości LIC dot. listy wyboru, należy skorzystać z poniższej procedury.

Aby wyświetlić wartości LIC dot. listy wyboru

1. Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
2. W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji".
3. W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć łącze wymaganego typu rekordu.
4. W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć łącze "Konfiguracja pól" *typu rekordu*.
5. Na stronie "Pola" kliknąć jedno z łącz "Edycja listy wyboru" dot. odpowiedniego pola listy wyboru.

   Wartości LIC są wyświetlane w kolumnie "ID".

Pola UTC w filtrach

Podczas korzystania z pól UTC pola te nie są konwertowane do strefy czasowej firmy ani użytkownika, dzięki czemu poprawiają wydajność raportu. Wydajność ulega dalszej poprawie, jeżeli pola daty i godziny są indeksowane w bazie danych. Użytkownik może pominąć te pola w raportach i użyć zamiast nich pól z dostosowanymi strefami czasowymi.

Hierarchie - informacje podstawowe

Niektóre obiekty danych, takie jak podmiot, rejestr, możliwość lub obszar, obsługują strukturę hierarchiczną (w postaci drzewa). Na przykład hierarchia obszarów jest wyświetlana w wielu obszarach zainteresowań i zazwyczaj jest używana do przechowywania informacji na temat obszaru sprzedaży. W aplikacji Oracle CRM On Demand obsługiwanych jest 10 poziomów hierarchii. Przykładowo, hierarchia obszarów wdrożona w firmie w Stanach Zjednoczonych może mieć następującą strukturę:

- Najwyższy poziom jest ustawiony jako "USA".
- Poziom 8 zawiera następujące wpisy: Północny Wschód, Południe, Środkowy Zachód i Zachód.
- Poziom 7 zawiera wpisy podrzędne, na przykład dla obszaru Północnego Wschodu: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island i Connecticut.
- Poziom 6 zawiera dodatkowe wpisy podrzędne. Na przykład dla wpisu Massachusetts: Boston, Cape Cod, Eastern Massachusetts i Western Massachusetts.
- Poziom 5 zawiera dalszy podział poprzednich obszarów. Na przykład, dla obszaru Cape Cod: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis i Barnstable.
- Poziom 4 nie jest używany w tym przykładzie.
- Poziom 3 nie jest używany w tym przykładzie.
- Poziom 2 nie jest używany w tym przykładzie.
- Poziom 1 nie jest używany w tym przykładzie.

Poprzednia hierarchia jest bardziej skompresowana, jak pokazano w poniższej tabeli. Maksymalną obsługiwaną liczbą poziomów hierarchii jest 10. Jeśli hierarchia ma mniej niż 10 poziomów, wartości najniższych poziomów są powtarzane (np. Hyannis na poziomach od 5 do 1). Funkcja ta umożliwia raportowanie powiązanych miar na dowolnym poziomie hierarchii.

Nazwa terytorium poziomu głównego	USA
Nazwa terytorium poziomu 8	Północny Zachód
Nazwa terytorium poziomu 7	Massachusetts
Nazwa terytorium poziomu 6	Cape Cod
Nazwa terytorium poziomu 5	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 4	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 3	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 2	Hyannis

Nazwa terytorium poziomu 1	Hyannis

W interfejsie użytkownika atrybuty hierarchii znajdują się w podfolderze folderu wymiaru głównego, na przykład "Podmiot", "Obszar" itd. Wszystkie wpisy są wyświetlane w porządku alfabetycznym.

Krok 1: Definiowanie kryteriów

Kryteria raportów można definiować na stronie "Definiowanie kryteriów". Aby przejść do tej strony, należy utworzyć nową analizę lub otworzyć istniejącą.

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, proszę kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie:

- Dodawanie kolumn do raportów (na stronie 1284)
- Dodawanie pól niestandardowych do raportów (na stronie 1285)
- Dodawanie filtrów do kolumn (na stronie 1285) (opcjonalne, ale zalecane)
- Edytowanie właściwości kolumn (na stronie 1295)
- Konfigurowanie formuł kolumn (na stronie 1307)
- Dodawanie łączy czynności do analiz (zob. "Adding Action Links to Analyses" na stronie 1742) (opcjonalne)
- Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności (na stronie 1311)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe (na stronie 1312)
- Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach (na stronie 1313)

Dodawanie kolumn do raportów

Podczas tworzenia lub modyfikowania raportu należy dodać do niego odpowiednie kolumny w taki sposób, aby raport zawierał wszystkie wymagane informacje.

UWAGA: Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand, należy dokładnie sprawdzić analizy historyczne w przypadku, gdy obejmują one okres kilku lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Jak dodać kolumny do raportu

1. W sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" w aplikacji rozwinąć listy kolumn w celu wyświetlenia tych kolumn, które można dodać do raportu.
2. Klikać na kolumnach, które mają zostać dodane do raportu.

   UWAGA: Kolumnę można usunąć z raportu, klikając na ikonie X danej kolumny. Kolejność kolumn można zmienić, przeciągając je na nowe miejsce.

Dodawanie pól niestandardowych do raportów

Można dodawać pola niestandardowe jako kolumny w raportach i analizach. Więcej informacji o dodawaniu kolumn do raportów znajduje się pod hasłem Dodawanie kolumn do raportów (na stronie 1284).

W przypadku wdrożeń w wielu językach pola niestandardowe trzeba przetłumaczyć na każdy używany język, tak aby można było dodawać te pola do raportów i analiz. Jeśli na przykład pole niestandardowe jest utworzone w języku angielskim, a ma być używane w raportach i analizach tworzonych przez użytkowników polskich, należy je przetłumaczyć na język polski.

Dodawanie filtrów do kolumn

Na stronie "Definiowanie kryteriów" można skonfigurować filtry kolumn raportu. Filtr ogranicza wyniki wyświetlane w wykonywanym raporcie, umożliwiając pokazanie tylko wyników zgodnych z ustalonymi kryteriami.

Filtr kolumny składa się z następujących elementów:

- Filtrowana kolumna, na przykład "Typ podmiotu".
- Wartość używana podczas stosowania filtra, np. wartość 10 (zamiast wartości można także użyć wyrażenia SQL lub zmiennej).
- Operator określający sposób zastosowania wartości filtrującej, taki jak "Mniejsze niż".

  Na przykład, jeśli kolumna zawiera sprzedaną ilość, operatorem jest "Mniejsze niż", a wartością jest 10, to w wynikach będą przedstawione tylko te zamawiane ilości, przy których sprzedano mniej niż 10 jednostek.

Filtr kolumny może mieć także następujące cechy:

- Może być połączony z innymi filtrami kolumn, z tego samego obszaru zainteresowań, w celu dalszego ograniczenia wyników raportu.
- Filtry można grupować w celu utworzenia filtrów złożonych.
- Jego wartość może być ograniczona przez wyniki uprzednio zapisanego raportu z tego samego obszaru zainteresowań.
- Filtr kolumny ma zastosowanie tylko do tej kolumny, w której został utworzony. Nie ma wpływu na inne kolumny.

Filtr jest tłumaczony na klauzulę WHERE w instrukcji SQL SELECT. Klauzula WHERE służy do ograniczenia zwracanych wierszy do tych, które spełniają określone ograniczenia. Zaawansowani użytkownicy mogą bezpośrednio wpisywać kod SQL filtra.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja dodawania nowych wartości z listy wyboru, mogą się one nie pojawiać w raportach przez 24 godziny. Dlatego w tym okresie nie można jako filtrów używać nowych wartości z listy wyboru.

Tworzenie filtrów kolumn

Można utworzyć filtr dla każdej kolumny raportu. Jeśli dana kolumna ma się nie pojawiać w raporcie, można ją ukryć.

OSTRZEŻENIE: Jeśli w trakcie tworzenia filtra kolumny zostanie naciśnięty przycisk "Odśwież" przeglądarki, dojdzie do ponownego załadowania strony przez przeglądarkę i odrzucenia zmian dokonanych przez użytkownika.

Aby utworzyć filtr, nie dodając kolumny do raportu, należy:

- Kliknąć kolumnę, przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl.

Jak utworzyć filtr kolumny?

1. Na stronie strony "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Nowy filtr" w kolumnie, w której ma zostać utworzony filtr.

2. W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" wybrać z rozwijanej listy "Operator" odpowiedni operator.

   Możliwe do wyboru operatory i wartości są wyświetlane w lewej kolumnie. W zależności od typu wybranej kolumny mogą się pojawić w prawej kolumnie dodatkowe opcje, takie jak przyciski kalendarza umożliwiające określenie przedziału dat czy pole uzgadniania tekstu służące do ograniczania długich list wartości.

3. Aby określić wartość, wpisać ją w polu "Wartość" lub nacisnąć przycisk "Wszystkie możliwości" w celu wyświetlenia w kolumnie dostępnych wartości i wybrać wartość z listy.

   Dalsze wartości można dodawać, naciskając przycisk "Dodaj" i wybierając wartość po wprowadzeniu danych do bieżącego pola wartości.

   UWAGA: Aby zastosować opcję "Wszystkie możliwości" lub "Wybrane możliwości" na filtrze z wciśniętym klawiszem CTRL, należy wybrać co najmniej jedną kolumnę w analizie. Wybrana kolumna nie musi być tą, do której dodawany jest filtr.

   Podczas wybierania operatora i określania wartości warto skorzystać z wytycznych przedstawionych w poniższej tabeli. Więcej informacji na temat operatorów znajduje się pod następnym w kolejności hasłem *Uwagi dotyczące używania operatorów*.

Operator	Uwagi odnośnie użycia

Operator	Uwagi odnośnie użycia
jest równe lub zawiera się w	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne z wartością filtrującą.
nie jest równe lub nie zawiera się w	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie będą zgodne z wartością filtrującą.
jest mniejsze niż	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą mniejsze niż wartość filtrująca.
jest większe niż	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą większe niż wartość filtrująca.
jest mniejsze niż lub równe	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą mniejsze niż wartość filtrująca lub jej równe.
jest większe niż lub równe	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą większe niż wartość filtrująca lub jej równe.
zawiera się między	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać dwie wartości. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zawierać się między dwiema wartościami filtrującymi włącznie.
ma wartość Null	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Nie należy podawać żadnej wartości. Operator sprawdza jedynie obecność danych w kolumnie. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których kolumna nie zawiera żadnych danych. W niektórych przypadkach warto wiedzieć, czy dostępne są jakiekolwiek dane. Można to sprawdzić, korzystając z operatora "IS NULL".
nie ma wartości Null	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Nie należy podawać żadnej wartości. Operator sprawdza obecność danych w kolumnie. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których kolumna zawiera jakiekolwiek dane.
jest w pierwszych	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będzie uwzględnionych n pierwszych rekordów, gdzie n jest liczbą całkowitą podaną jako wartość filtrująca. Operator ten jest używany dla wyników klasyfikowanych. Na przykład można go użyć w celu uzyskania listy 10 najlepszych wykonawców.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
jest w ostatnich	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będzie uwzględnionych n ostatnich rekordów, gdzie n jest liczbą całkowitą podaną jako wartość filtrująca. Operator ten jest używany dla wyników klasyfikowanych. Na przykład można go użyć w celu uzyskania listy klientów zgłaszających najmniejszą liczbę problemów.
zawiera wszystkie	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne ze wszystkimi wartościami filtrującymi.
zawiera którekolwiek	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne z przynajmniej jedną z wartości filtrujących.
nie zawiera	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie będą zawierać żadnej z wartości filtrujących.
zaczyna się od	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą się zaczynać od wartości filtrującej.
kończy się na	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą się kończyć na wartość filtrującą.
jest podobne (zgodność z wzorcem)	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. Trzeba użyć wieloznacznika w formie znaku procentu (%). W wartości można użyć maksymalnie dwóch znaków %. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny są zgodne z wartością filtrującą podaną w formie wzorca.
nie jest podobne (zgodność z wzorcem)	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. Trzeba użyć wieloznacznika w formie znaku procentu (%). W wartości można użyć maksymalnie dwóch znaków %. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie są zgodne z wartością filtrującą podaną w formie wzorca.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
jest monitowane	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Ustawienie dla kolumny flagi *jest monitowane* powoduje filtrowanie kolumny na podstawie wartości przekazanej z innego raportu. **UWAGA:** Opcji tej należy używać podczas wiązania raportów poprzez nawigację (zob. Krok 2: Tworzenie układów (na stronie 1314)). Co najmniej jedna kolumna w docelowym raporcie drążenia musi zawierać filtr *jest monitowane*, aby w raporcie tym były wyświetlane wiersze ograniczone do wartości wybranej z nadrzędnego raportu drążenia.

4 Jeśli dla kolumny występuje wiele możliwości wyboru, skorzystać z formantów stronicowania:

- Aby przejść do konkretnej strony, kliknąć jej numer.
- Nacisnąć przycisk z podwójną strzałką skierowaną w prawo (>>), aby przejść do ostatniej strony, albo przycisk z podwójną strzałką skierowaną w lewo (<<), aby się cofnąć do pierwszej strony.

5 Dla kolumn zawierających daty użyć przycisków kalendarza w celu określenia przedziału dat.

Aby określić jedną datę, podać tę samą datę jako datę początkową i końcową.

6 Korzystając z rozwijanej listy "Uzgodnij", można wyświetlić wszystkie wartości dostępne do użycia w filtrze. Jeśli trzeba, określić kryteria ograniczające zwracane wartości (nie jest to wymagane). Następnie kliknąć łącze "Wszystkie możliwości", po czym wybrać wartość ze zwróconej listy.

Na przykład trzeba wyświetlić wyniki dla regionu "Wschód". Jeśli w polu tekstowym zostanie wpisana litera "W" i z rozwijanej listy "Uzgodnij" zostanie wybrana opcja "zaczyna się od", to na liście będą pokazywane tylko wartości zaczynające się literą "W".

7 Aby dodać wyrażenie SQL lub zmienną sesyjną, należy:

a Nacisnąć przycisk "Dodaj" i wybrać odpowiednią opcję.

Etykieta pola "Wartość" zmienia się, odzwierciedlając dokonany wybór.

b W polu tym wpisać wyrażenie SQL lub nazwę zmiennej sesyjnej.

W wyrażeniach SQL mogą być zawarte wywołania funkcji operujących na wartościach kolumn. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Używanie funkcji w analizach (na stronie 1373) i Zmienne sesyjne (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1414).

8 Aby usunąć wartość, wyrażenie SQL lub zmienną sesyjną, kliknąć sąsiadującą ikonę X.

Aby usunąć wszystkie definicje, nacisnąć przycisk "Wyczyść wartości".

9 Aby ten filtr był ograniczany przez wartość kolumny (z tego samego obszaru zainteresowań) z innej analizy, nacisnąć przycisk "Zaawansowane", po czym wybrać opcję "Filtr oparty na wynikach innego raportu".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Filtrowanie na podstawie zapisanego raportu".

10 Aby przekształcić filtr w kod SQL, nacisnąć przycisk "Zaawansowane", po czym wybrać opcję "Przekształć ten filtr w kod SQL".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowany filtr SQL".

11 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów" albo na stronie "Zapisane filtry".

Uwagi dotyczące używania operatorów

Funkcje niektórych operatorów są podobne, jednak nie są dokładnie takie same. Zagadnienia dotyczące podobieństw i różnic pomiędzy operatorami:

- jest równe
- zawiera się w
- zawiera wszystkie
- zawiera którekolwiek
- jest podobne do

Korzystając z operatorów *jest równe* lub *zawiera się w*, można wyszukiwać dokładne dopasowania pomiędzy kryteriami wyszukiwania a wartościami w bazie danych. Na przykład jeśli kryterium to "Jan Nowak", tylko "Jan Nowak" stanowi dokładne dopasowanie i przechodzi przez filtr. Wszystkie wyszukiwania uwzględniają wielkość liter, więc pozycje takie jak "jan Nowak" lub "Jan nowak" nie spełnią warunków filtra.

Przy użyciu operatora *zawiera wszystkie* można wyszukiwać wszystkie wartości spełniające kryteria, przy czym aby wartość mogła przejść przez filtr, musi zawierać wszystkie wskazane wartości, jak w wyszukiwaniu AND. Na przykład jeśli kryteriami wyszukiwania są dwie wartości: wartość = Jan i wartość = Nowak, wartości "Jan Nowak" i "Nowak Jan" spełnią warunki filtra, natomiast wartości "jan Nowak", "Jan Kowalski" i "Krzysztof Nowak" nie spełnią warunków, ponieważ nie zawierają wszystkich kryteriów wyszukiwania (Jan AND Nowak).

Używając operatora *zawiera którekolwiek*, można wyszukiwać wartości spełniające kryteria wyszukiwania. Wyszukiwanie to jest jednak mniej restrykcyjne i nie wymaga znalezienia dopasowań dla wszystkich wartości, podobnie jak w wyszukiwaniu OR. Na przykład jeśli kryteriami wyszukiwania są dwie wartości: wartość = Jan i wartość = Nowak, wartości "Jan", "Jan Kowalski", "Krzysztof Nowak" i "Nowak" spełnią warunki filtra, ponieważ spełniają kryteria wyszukiwania Jan OR Nowak.

W przypadku zastosowania operatora *jest podobne* wyszukiwanie przebiega według podanych szablonów i w związku z tym wymaga użycia jednego lub dwóch symboli procentu (%) jako wieloznaczników. Na przykład jeśli kryterium wyszukiwania jest wartość = "Ja% %owa", wartości "Jan Sowa" i "Jacek Głowa" spełnią warunki filtra, natomiast "jan Sowa" nie.

Aby uzyskać optymalną szybkość wyszukiwania, należy zredukować lub zaniechać używania operatorów ustalających zgodność z szablonem, czyli "zawiera wszystkie", "zawiera którekolwiek" i "jest podobne". Jeśli celem jest wyszukanie dokładnych wartości, nie należy używać operatorów ustalających zgodność z szablonem zamiast operatorów dopasowujących dokładne wartości.

Zapisywanie filtrów kolumn

Filtr można zapisać jako część analizy albo jako przeznaczony do użycia w innych analizach. Jeśli filtr jest przeznaczony dla konkretnej analizy i zostanie ona zapisana, to jako jej część zostanie zapisany filtr, który będzie stosowany przy każdym uruchomieniu analizy. Filtr można także zapisać samodzielnie, tak aby można było go używać w innych analizach.

Zapisane filtry oraz foldery zawierające zapisane filtry są wyświetlane po nazwie obszaru zainteresowań. Jeśli dla danego obszaru zainteresowań nie ma żadnych zapisanych filtrów, ta część strony pozostaje pusta.

Jak zapisać filtr kolumny jako część analizy

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Zapisz".
2. W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" wybrać lokalizację, w której analiza ma zostać zapisana, a następnie nacisnąć przycisk "OK".

Jak zapisać filtr kolumny do użycia w innych analizach?

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Zapisz filtr".
2. W oknie dialogowym "Zapisz filtr" wybrać folder, w którym ma zostać zapisany filtr:
   - Aby zapisać filtr do swojego osobistego użytku, kliknąć łącze "Moje filtry".

     Filtry zapisane w folderze "Moje filtry" są dostępne tylko dla bieżącego użytkownika.
   - Aby zapisać filtr do użycia przez innych użytkowników, kliknąć łącze "Filtry publiczne".

     Filtry zapisane w folderze filtrów publicznych są dostępne dla innych użytkowników, którzy mają uprawnienia zezwalające na dostęp do tego folderu.
3. Wpisać nazwę filtra.
4. (Opcjonalne) Wpisać opis filtra.
5. Nacisnąć przycisk "OK".

Jak wyświetlić właściwości zapisanego filtra

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" kliknąć ikonę "Opcje filtra" obok filtra, którego właściwości mają zostać wyświetlone, a następnie wybrać opcję "Edytuj filtr".

Stosowanie zapisanych filtrów kolumn do analiz

Zapisany filtr kolumny można zastosować do analizy. Można zastosować zawartość filtra albo odwołanie do niego.

Jeśli zostanie zastosowana zawartość zapisanego filtra kolumny, to faktyczna jego zawartość zostanie skopiowana do obszaru "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów". Można wówczas modyfikować kryteria filtrowania, nie zmieniając przy tym zapisanego filtra. Jeśli zostanie zastosowane odwołanie do zapisanego filtra, to będzie można go zobaczyć, lecz nie będzie można go zmodyfikować.

Jak zastosować zapisany filtr kolumny do analizy

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Otwórz zapisany filtr".
2. Przejść do odpowiedniego folderu "Filtry", wybrać zapisany filtr, który ma zostać zastosowany, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
3. W oknie dialogowym "Zastosuj zapisany filtr" w sekcji "Opcje filtra" wybrać żądane opcje.
4. Nacisnąć przycisk "OK".

   Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów".

Edytowanie filtrów kolumn

Filtr kolumny można edytować w celu zmiany jego właściwości.

Jak edytować filtr kolumny

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" dla tego filtra, który ma być edytowany, a następnie wybrać opcję "Edytuj filtr".

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra".
2. Dokonać zmian, po czym nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie formuły filtra kolumny

Można edytować formułę filtra kolumny. Dokonane zmiany dotyczą tylko użycia kolumny w filtrze; formuła może zawierać wywołania funkcji wykonujących bardziej zaawansowane obliczenia. Zob. Używanie funkcji w analizach (na stronie 1373).

Jak edytować formułę filtra kolumny

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" dla wybranego filtra, a następnie wybrać opcję "Edytuj formułę kolumny".
2. Kliknąć kartę "Formuła kolumny".
3. Wpisać formułę w obszarze "Formuła kolumny".
4. Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać dokonane zmiany.

Usuwanie filtrów kolumn

Z analizy można usunąć jeden filtr lub wszystkie filtry.

UWAGA: Jeśli analiza była uprzednio zapisana z zastosowanymi filtrami, to - aby je ostatecznie usunąć - należy tę analizę ponownie zapisać.

Jak usunąć filtr kolumny z analizy

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" kliknąć ikonę "X".

Łączenie filtrów kolumn z innymi filtrami kolumn

Łącząc filtry kolumn (czyli tworząc filtr zgrupowany), można bez znajomości języka SQL tworzyć filtry złożone.

Filtry kolumn można łączyć za pomocą operatorów AND i OR. Operator AND oznacza, że muszą być spełnione kryteria podane we wszystkich łączonych za jego pomocą filtrach. Jest to domyślny sposób łączenia filtrów kolumn. Operator OR oznacza, że muszą być spełnione kryteria z przynajmniej jednego filtra.

Jak połączyć filtr kolumny z innymi filtrami kolumn

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" dodać co najmniej dwa filtry kolumn do analizy lub co najmniej dwa filtry kolumn do zapisanego filtra.

   Filtry zostaną wyświetlone w sekcji "Filtry" z użytym między nimi operatorem AND.

2. Aby zastąpić operator AND operatorem OR, należy kliknąć go.

3. Dodając filtry kolumn, klikać na operatorach AND i OR w celu pogrupowania filtrów i utworzenia ich odpowiedniej kombinacji.

   Elementy połączonych filtrów są otoczone ramkami.

4. Aby wyciąć, skopiować lub rozgrupować elementy otoczone ramkami, nacisnąć przycisk "Edytuj grupę filtrów" i wybrać odpowiednią opcję.

Zapobieganie zastępowaniu filtra podczas nawigacji i monitowania

Zawartość filtra używanego w raporcie można chronić przez zmianami podczas nawigacji i monitowania (stosowania filtrów monitujących). Filtr chroniony zawsze jest stosowany do wyników.

Jak chronić filtr przed zmianami podczas nawigacji i monitowania

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" danego filtra, a następnie wybrać polecenie "Chroń filtr".

Używanie zapisanych raportów jako filtrów

Filtry można łączyć z innymi filtrami oraz opierać na wartościach zwracanych przez inny raport. Każdy zapisany raport, który zwraca kolumnę wartości, może być użyty do filtrowania wybranej kolumny w bieżącym raporcie.

Jak utworzyć filtr oparty na wynikach innego zapisanego raportu

1. Na stronie strony "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Nowy filtr" w kolumnie, w której ma zostać utworzony filtr.
2. W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" nacisnąć przycisk "Zaawansowane", a następnie wybrać opcję "Filtrowanie oparte na wynikach innego zlecenia".
3. W oknie dialogowym "Filtrowanie na podstawie zapisanego zlecenia" w polu "Powiązanie" wybrać odpowiednie powiązanie między wynikami i kolumną do filtrowania.
4. Nacisnąć przycisk "Przeglądaj" i przejść do zapisanego raportu.
5. W polu "Użyj wartości w kolumnie" wybrać kolumnę, która ma zostać użyta dla wybranego filtra.

   Jeśli zapisany raport zawiera taką samą nazwę kolumny jak w przypadku kolumny, w której użytkownik tworzy filtr, nazwa tej kolumny zostanie jako pierwsza wyświetlona na liście wartości w polu "Użyj wartości w kolumnie". Można wybrać inną kolumnę.
6. Nacisnąć przycisk "OK".

   Filtr zostanie wyświetlony w sekcji "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów".

   UWAGA: Przy kolejnej edycji filtra będzie można edytować wyłącznie informacje z okna dialogowego "Filtrowanie na podstawie zapisanego zlecenia".

Edytowanie kodu SQL filtra kolumny

Użytkownik może edytować klauzulę WHERE z logicznego kodu SQL, używaną jako filtr. Chociaż zazwyczaj nie jest to konieczne, to jednak możliwość ta jest dostępna dla użytkowników, którzy potrzebują korzystać z zaawansowanych funkcji filtrowania. Bardziej wszechstronny opis składni SQL można znaleźć w książkach poświęconych językowi SQL, w podręcznikach dostarczanych przez dostawców baz danych oraz w serwisach internetowych. Ogólne informacje dotyczące korzystania z języka SQL są dostępne pod hasłem Używanie funkcji w analizach (na stronie 1373).

Jak edytować kod SQL wygenerowany dla filtra kolumny

1. W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" nacisnąć przycisk "Zaawansowane", a następnie wybrać opcję "Przekształć ten filtr w kod SQL".
2. Dokonać modyfikacji w polu tekstowym i nacisnąć przycisk OK.

   Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów". Gdy opcja ta zostanie wybrana, podczas edytowania filtra będzie zawsze wyświetlany wprowadzony kod SQL.

Przykład: Rozpoznawanie klientów o największych obrotach handlowych

Poniższy przykładowy raport podaje dane dotyczące dziesięciu klientów z największymi obrotami handlowymi w roku 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003

AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Edytowanie właściwości kolumn

Można edytować właściwości kolumny decydujące o wyglądzie oraz układzie kolumny i jej zawartości. Można także określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki. Domyślnie wybór dokonany dla kolumny jest stosowany tylko do bieżącego raportu.

Edytowanie wyglądu zawartości kolumn

Domyślny wygląd zawartości kolumn zależy od zawartości arkuszy stylów kaskadowych (CSS) i od zawartości plików wiadomości XML. Za pomocą karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można przesłonić niektóre ustawienia domyślne, takie jak używana czcionka i jej rozmiar. Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak edytować wygląd zawartości kolumny

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".
3. Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

   Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.
4. Za pomocą karty "Format danych" można decydować o sposobie wyświetlania danych; w tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

   Opcja ta umożliwia przesłonienie domyślnych ustawień wyświetlania. Dostępne opcje są zależne od typu danych. Na przykład, jeśli kolumna zawiera dane liczbowe, można wybrać, jak mają być traktowane liczby — np. jako procenty, nazwy miesięcy czy daty. Można określić, ile ma być wyświetlanych miejsc dziesiętnych, jak mają być przedstawiane liczby ujemne oraz czy ma być stosowany separator tysięcy. Jeśli kolumna zawiera tekst, to można wybrać sposób jego traktowania — np. jako zwykły tekst, HTML lub łącze. Na podstawie dokonanego wyboru, w polu tekstowym "Niestandardowy format tekstu" jest pokazywany kod HTML, który będzie użyty do wyświetlenia danych.

   Aby użyć niestandardowego formatu tekstu, wybrać z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" opcję "Niestandardowy format tekstu", po czym określić niestandardowy format. Można wpisywać znaczniki HTML zapewniające specjalne formatowanie. Można także wpisać dowolny kod HTML, w tym obejmujący skrypty JavaScript, VBScript itd.

   Na przykład następujący kod HTML ustawia szerokość oraz wysokość kolumny w tabelach i w tabelach przestawnych. W tym przypadku tekst html ujęty w nawiasy ([html]) zleca użycie języka HTML, a znak @ reprezentuje dynamiczną zawartość kolumny.

   [html]@

   Osoby, które nie znają języków HTML, JavaScript, VBScript itd., powinny się zaznajomić z odpowiednimi materiałami.

W celu utworzenia niestandardowego formatu liczbowego można użyć znaku # do określenia cyfr znaczących oraz znaku 0 (zero) do określenia liczby miejsc dziesiętnych, nawet jeśli dana wartość ich nie zawiera. Oto przykłady:

format ##.# powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,3

format ##.000 powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,340

5 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie układu zawartości kolumn

Za pomocą karty "Format kolumny" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można wykonać następujące zadania:

- Określić, czy kolumna ma się pojawiać w wynikach.

  Domyślnie kolumny są zazwyczaj widoczne w wynikach. W raporcie mogła zostać jednak użyta kolumna, która nie powinna być wyświetlana w wynikach, na przykład kolumna użyta do utworzenia filtra.

- Przypisać inne nagłówki tabeli i kolumn oraz zastosować do nich niestandardowe formatowanie.
- Określić sposób wyświetlania zduplikowanych danych, takich jak powtarzające się wartości w kolumnie.

  Dane z jednej kolumny tabeli mogą być powtarzane w odniesieniu do wierszy danych z innych kolumn tabeli. Na przykład, jeśli w jednej kolumnie są wyświetlane nazwy klientów, a w innej — nazwy regionów, z których ci klienci pochodzą, to nazwy regionów mogłyby być powtarzane dla każdego wiersza klienta. Można zlecić wyświetlanie zduplikowanych danych tylko jeden raz lub wyświetlanie ich dla każdego wiersza. Wyświetlanie powtarzających się lub zduplikowanych danych tylko jeden raz może poprawić czytelność tabeli oraz ułatwić rozróżnianie danych.

- Określić interakcję, która będzie mieć miejsce podczas pracy użytkowników z wynikami, np. przechodzenie do innego raportu.

Do formatowania wyników na różne sposoby można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych.

Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak ukryć kolumnę w wynikach

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.

2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".

3 Zaznaczyć (jeśli nie jest zaznaczone) pole wyboru "Ukryj tę kolumnę".

Jak utworzyć niestandardowe nagłówki tabeli lub kolumn

1 Wybrać opcję "Definiowanie kryteriów".

2 Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla wybranej kolumny.

Jeśli połączono wyniki z wielu raportów, przycisk "Właściwości kolumny" będzie się znajdować na poziomie kolumny wyników. Więcej informacji o raportach można znaleźć pod hasłem Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach (na stronie 1313).

3 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".

4 W obszarze "Nagłówki" zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe".

Umożliwia to zmianę tekstu i formatowania nagłówka.

5 Aby zmienić tekst nagłówka tabeli lub kolumny, wpisać nowy nagłówek w odpowiednim polu tekstowym.

Podany nagłówek będzie w tym raporcie używany zamiast nagłówka domyślnego.

UWAGA: W obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" można także określić przechodzenie do innego raportu.

6 Aby zmienić format nagłówka tabeli lub kolumny, nacisnąć przycisk "Edytuj format", znajdujący się obok pola tekstowego.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".

Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu. Więcej informacji można znaleźć poniżej, pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny".

Jak pominąć zduplikowane dane

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.

2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".

3 W obszarze "Pomijanie wartości", wybrać odpowiednią opcję:

- Pomijaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane tylko raz, a zduplikowane wiersze były pomijane.
- Powtarzaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane dla każdego wiersza.
- Domyślne — aby były zachowane domyślne charakterystyki wyświetlania.

Jak określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na kolumnie

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.

2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".

3 Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na kolumnie, wybrać w obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" odpowiednią opcję:

- Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
- Drążenie - Umożliwia drążenie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.

- Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk OK, po czym w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę celu. Powtórzyć te czynności dla wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
- Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drążenia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wartość?

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na wartości, wybrać w obszarze "Interakcja wartości" odpowiednią opcję:
   - Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
   - Drążenie - Umożliwia drążenie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
   - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk OK, po czym w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę celu. Powtórzyć te czynności dla wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
   - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drążenia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Stosowanie formatowania warunkowego do zawartości kolumn

W tabelach i w tabelach przestawnych formatowanie warunkowe pomaga zwrócić uwagę na element danych spełniający określony warunek. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem można wyświetlać określonym kolorem, a obok nazw sprzedawców, którzy spowodują przekroczenie przychodu o określony procent, można wyświetlać grafikę obrazującą nagrodę.

Aby ten efekt uzyskać, należy wybrać jedną lub więcej kolumn raportu i określić warunek, który musi być spełniony, a następnie wybrać te opcje dotyczące czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów, które mają zostać zastosowane, gdy warunek będzie spełniony. W formatach warunkowych mogą być zawarte kolory, czcionki, grafika itd. przeznaczone dla danych i dla komórki zawierającej te dane. Czynności mające na celu określenie warunku są bardzo podobne do wykonywanych przy tworzeniu filtrów.

Można dodać wiele warunków, tak aby dane i komórka tabeli były wyświetlane — w zależności od wartości danych — w jednym z kilku formatów. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem mogą być wyświetlane jednym kolorem, a z małym przychodem — innym kolorem.

Między formatowaniem warunkowym tabel a formatowaniem warunkowym tabel przestawnych istnieje kilka subtelnych różnic. Formaty warunkowe, które formatują jedną kolumnę na podstawie wartości z innej kolumny, nie są odzwierciedlane w tabeli przestawnej, lecz są odzwierciedlane w tabeli zwykłej. Na przykład ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od wielkości sprzedaży w tym regionie nie uwidacznia się w tabeli przestawnej. Ustawienie jednak koloru danych sprzedaży na zależny od wartości danych sprzedaży jest

odzwierciedlane w tabeli przestawnej, podobnie jak ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od faktycznej nazwy — na przykład wyświetlanie wartości "Region wschodni" kolorową pogrubioną czcionką.

UWAGA: W tabelach przestawnych warunki są obliczane w odniesieniu do wartości obliczanych lub agregowanych przez tabelę przestawną. Formatowanie warunkowe jest stosowane na podstawie wartości, nawet jeśli opcja "Pokaż dane jako" zostanie ustawiona na pokazywanie danych jako procentów lub indeksów.

Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny raportu

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format warunkowy".
3. Nacisnąć przycisk "Dodaj warunek", po czym wybrać kolumnę raportu, która będzie używana przy konstruowaniu warunku.

   Zostaje wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra". Wybrać operator i wartość warunku.

   UWAGA: W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra", które zostało wywołane z karty "Format warunkowy", są wyświetlane tylko te opcje, które mają zastosowanie do formatów warunkowych. Na przykład na liście "Operator" jest dostępny podzbiór operatorów używanych w formatach warunkowych.
4. Nacisnąć przycisk OK w oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra".

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".
5. Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

   Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.

   UWAGA: Jeśli jako część formatowania warunkowego zostanie wybrana grafika, to będzie się ona pojawiać w wynikach w sposób warunkowy.
6. Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do okna dialogowego "Właściwości kolumny".

   W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" zostanie pokazany warunek oraz stosowane przy nim formatowanie warunkowe.

   Kolumny są przetwarzane w kolejności, w jakiej są wymienione.

   - Aby zmienić kolejność kolumny, naciskać przyciski "Przenieś w górę" lub "Przenieś w dół".
   - Aby usunąć kolumnę z warunku, nacisnąć przycisk "Usuń".
   - Aby edytować warunek lub format warunkowy, kliknąć na nim.
7. Można określić kolejny warunek albo, w celu zakończenia, nacisnąć przycisk OK.

W poniższym przykładzie pokazano, jak można zastosować do wyników formatowanie warunkowe.

Załóżmy, że raport obejmuje 10 kategorii klasyfikacji, przy czym wartość 1 w kolumnie oznacza najgorszą pozycję w klasyfikacji, a wartość 10 — najlepszą. Można zastosować formatowanie warunkowe, przy którym jest stosowana:

- Jedna grafika sygnalizująca ostatnie pozycje dla kolumn zawierających 1, 2 lub 3.
- Druga grafika sygnalizująca środkowe pozycje dla kolumn zawierających 4, 5, 6 lub 7.
- Trzecia grafika sygnalizująca pierwsze pozycje dla kolumn zawierających 8, 9 lub 10.

W oknie dialogowym "Grafika" można z rozwijanej listy "Położenie grafiki" wybrać opcję "Tylko grafiki". W wyniku tego w kolumnach będą wyświetlane tylko grafiki, a nie liczby określające pozycję w klasyfikacji.

Formatowanie zawartości kolumny

Za pomocą okna dialogowego "Edycja formatu" (i opcji z karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny") można wybrać opcje dotyczące czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowane opcje formatowania stylu odnoszące się do danych kolumny, które są wyświetlane w komórce układu tabelarycznego, np. w tabeli lub w tabeli przestawnej. Można również wybrać ustawienia dotyczące nagłówków tabeli i kolumn.

Jeśli są przesłaniane domyślne właściwości formatowania kolumny, to dokonany wybór jest statyczny. Jeśli są definiowane właściwości formatowania warunkowego kolumny, to dokonany wybór jest stosowany tylko wtedy, gdy zostanie spełniony określony warunek.

Jak posługiwać się oknem dialogowym "Edycja formatu" lub kartą "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny"

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".
3. W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).
4. W obszarze "Komórka" dokonać wyboru opcji dotyczących wyrównania, koloru tła oraz grafiki wyświetlanej w komórce.
   - Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

     Wyrównanie w poziomie:

     Opcja "Do lewej" powoduje wyrównanie danych do lewej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych tekstowych. Opcja "Do prawej" powoduje wyrównanie danych do prawej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych liczbowych. Opcja "Do środka" powoduje wyśrodkowanie danych. Aby zachować domyślny sposób wyrównania danych powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślne".

     Wyrównanie w pionie:

     Opcja "Do góry" powoduje wyrównanie do góry komórki tabeli. Opcja "Do dołu" powoduje wyrównanie do dołu komórki tabeli. A opcja "Wyśrodkowanie" — do środka. Aby zachować

domyślny sposób wyrównania w pionie, powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślnie".

- W wyniku naciśnięcia przycisku "Grafika" następuje otwarcie okna dialogowego "Grafika".
  - Wybrać opcję "Brak grafiki", jeśli grafika ma nie być dołączana.
  - Aby dołączyć niestandardową grafikę, wybrać opcję "Grafika niestandardowa", po czym podać w polu tekstowym właściwą ścieżkę. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlali te wyniki. Grafiki niestandardowe mogą być używane dla wyników zarówno bezwarunkowych, jak i warunkowych.
  - Aby uwzględnić obraz, należy użyć okna wyboru grafiki. W oknie tym są pokazywane grafiki przydatne przy formatowaniu warunkowym, takie jak mierniki i strzałki trendów. W lewym okienku są pokazywane kategorie grafiki. Gdy użytkownik kliknie na kategorii, w prawym okienku zostaną wyświetlone grafiki z tej kategorii. Dokonać wyboru, zaznaczając przycisk opcji sąsiadujący z odpowiednią grafiką.
  - Aby określić położenie grafiki w obrębie komórki, dokonać wyboru z rozwijanej listy "Położenie grafiki":

    Domyślnie — grafiki są wyświetlane w położeniu domyślnym, czyli zazwyczaj z lewej strony danych lub nagłówka kolumny.

    Grafiki z lewej — grafiki są wyświetlane z lewej strony danych lub nagłówka kolumny.

    Grafiki z prawej — grafiki są wyświetlane z prawej strony danych lub nagłówka kolumny.

    Tylko grafiki — są wyświetlane tylko grafiki, bez danych lub nagłówka kolumny.

5. W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.
6. W obszarze "Dodatkowe opcje formatowania" dokonać wyboru szerokości kolumny, wysokości, wcięcia (odstęp z lewej), odstępu z prawej, odstępu na górze i odstępu na dole.
7. W obszarze "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)" można przesłonić elementy stylu i klas określonych w arkuszach stylów . Z możliwości tej powinni korzystać użytkownicy, którzy znają się na arkuszach stylów kaskadowych.
   - Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie +.
   - Zaznaczyć pole wyboru ustawienia, które ma zostać użyte, po czym określić lokalizację klasy, stylu lub arkusza stylów.

     Na przykład dla ustawienia "Użyj niestandardowego stylu CSS" można podać (rozdzielone średnikiem) poprawne atrybuty stylu CCS, takie jak:

     ```
     text-align:center;color:red
     ```
8. Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno dialogowe.

Korzystanie z napisów niestandardowych formatów daty/godziny

Napisy niestandardowych formatów daty/godziny stanowią dodatkową możliwość formatowania kolumn zawierających datę i godzinę, samą datę lub samą godzinę.

Jak wprowadzić niestandardowy format daty/godziny

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" odnoszący się do kolumny zawierającej znacznik czasu, datę lub godzinę.

2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny", w obszarze "Format danych" wybrać następującą opcję: pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

3. W polu "Format daty" wybrać z rozwijanej listy format "Niestandardowy".

4. W polu "Niestandardowy format daty" wpisać napis niestandardowego formatu dokładnie tak, jak pokazano w poniższych tabelach, z uwzględnieniem lewego i prawego nawiasu kwadratowego ([ ]).

   UWAGA: Napis niestandardowego formatu daty trzeba wpisać w polu "Niestandardowy format daty". Napisy niestandardowych formatów daty nie są dostępne na listach rozwijanych.

Napisy formatu niestandardowego — ogólne

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre ogólne napisy formatu niestandardowego oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napis formatu — ogólny	Wynik
[FMT:dateShort]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych.
[FMT:dateInput]	Formatuje datę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:time]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych, lecz pomija sekundy.
[FMT:timeInput]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu, lecz omija sekundy.
[FMT:timeStampShort]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeStampInput]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formatuje datę i godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne ich wprowadzenie do

Napis formatu — ogólny	Wynik
	systemu.
[FMT:timeHour]	Formatuje pole tylko godziny zgodnie z formatem z ustawień narodowych, na przykład 20.

Napisy formatu niestandardowego — ODBC

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre napisy formatu niestandardowego, właściwe dla ODBC, oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie ze standardem ODBC.

Napis formatu - ODBC	Wynik
[FMT:dateODBC]	Formatuje datę zgodnie z formatem ODBC yyyy-mm-dd (4-cyfrowy rok, 2-cyfrowy miesiąc, 2-cyfrowy dzień).
[FMT:timeODBC]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem ODBC hh:mm:ss (2-cyfrowa godzina, 2-cyfrowe minuty, 2-cyfrowe sekundy).
[FMT:timeStampODBC]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatuje datę zgodnie z formatem yyyy-mm-dd, a godzinę — zgodnie z formatem hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Wyświetla datę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC yyyy-mm-dd. Pokazywana data jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeTyped]	Wyświetla godzinę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC hh-mm-ss. Pokazywana godzina jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeStampTyped]	Wyświetla datę i godzinę słownie, a następnie pokazuje je w formacie ODBC yyyy-mm-dd hh-mm-ss. Pokazywana data i godzina są ujmowane w apostrofy (').

Napisy formatu niestandardowego — dla pól całkowitoliczbowych

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, które są dostępne podczas pracy z polami całkowitoliczbowymi. Napisy te umożliwiają wyświetlanie nazw dni i miesięcy zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

W polach całkowitoliczbowych są zawarte liczby całkowite reprezentujące miesiąc roku lub dzień tygodnia. W przypadku miesięcy 1 reprezentuje styczeń, 2 — luty, ..., 12 — grudzień. W przypadku dni tygodnia 1 reprezentuje niedzielę, 2 — poniedziałek, ..., 7 — sobotę.

Napis formatu — dla pól całkowitoliczbowych	Wynik
[MMM]	Wyświetla skróconą nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napis formatu — dla pól całkowitoliczbowych	Wynik
[MMMM]	Wyświetla pełną nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDD]	Wyświetla skróconą nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDDD]	Wyświetla pełną nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny. Napisy te mogą być używane dla następujących rodzajów pól:

- Pola zawierające liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).
- Pola, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHour]. (Format ten wyświetla pole tylko godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, na przykład 20.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHour]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 2 AM, a wartość 12,24 — jako 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 12 AM, a wartość 363,10 — jako 06 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 600 jest formatowana jako 12 AM, wartość 3600 — jako 1 AM, a 61214,30 jako 5 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny i minuty

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny i minuty. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHourMin]. (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, lecz pomija sekundy.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHourMin]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 12 jest formatowana jako 12:12 AM, wartość 73 — jako 1:13 AM, a 750 — jako 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01 AM, wartość 120 — jako 12:02 AM, a 43200 — jako 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — pozostałą liczbą minut. Na przykład wartość 0 jest formatowana jako 12:00 AM, wartość 1,5 — jako 1:30 AM, a 13,75 — jako 1:45 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny, minuty i sekundy

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny, minuty i sekundy. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas.

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:time], opisanym pod hasłem "Napisy formatu niestandardowego — ogólne". (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:time]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01:00 AM, wartość 126 — jako 12:02:06 AM, a 43200 — jako 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 1:00:00 AM, wartość 126 — jako 2:06:00 AM, a 1400 — jako 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 6,5 jest formatowana jako 6:30:00 AM, a wartość 12 — jako 12:00:00 PM.

Zaawansowane formaty niestandardowe

Można nie tylko korzystać z formatów uprzednio opisanych, ale także tworzyć własne formaty dat i godzin, posługując się niektórymi typowymi elementami formatu, przedstawionymi w poniższej tabeli.

Na przykład, korzystając z tych elementów, można utworzyć format:

dddd - h:mm tt

który formatuje pole daty i godziny w następujący sposób:

Poniedziałek - 4:03 PM

UWAGA: Używając tych formatów, nie należy stosować nawiasów kwadratowych ([ ]), które są wymagane dla innych formatów.

Wprawdzie przedstawione poniżej formaty zapewniają dużą swobodę, to jednak nie umożliwiają zmiany formatu na zgodny z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika (co jest możliwe w przypadku wielu uprzednio omówionych formatów).

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre typowe formaty daty i godziny.

Format	Wynik
d	Numer dnia miesiąca (na przykład: od 1 do 31). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
dd	Jak d, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
ddd	Trzyliterowy skrót nazwy dnia tygodnia (na przykład: Pon, Wto).
dddd	Pełna nazwa dnia tygodnia (na przykład: Poniedziałek, Wtorek).
M	Numer miesiąca (na przykład: 1, 12). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
MM	Jak M, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
MMM	Trzyliterowy skrót nazwy miesiąca (na przykład: Sty, Lut).
MMMM	Pełna nazwa miesiąca (na przykład: Styczeń, Luty).
yy	Dwucyfrowy numer roku (na przykład: 06).
yyyy	Czterocyfrowy numer roku (na przykład: 2006).
h	Godzina w formacie 12-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
hh	Jak h, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
H	Godzina w formacie 24-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
HH	Jak H, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
m	Liczba minut. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
mm	Jak m, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).

Format	Wynik
s	Liczba sekund. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
ss	Jak s, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
tt	Wskaźnik AM lub PM. Do stosowania z formatami h i hh.

Konfigurowanie formuł kolumn

Użytkownicy zaawansowani mogą tworzyć nowe formuły i edytować istniejące, korzystając z wbudowanych funkcji. Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje szeroką gamę funkcji standardu SQL-92 oraz jego rozszerzeń. Dostępne funkcje są opisane pod hasłem Używanie funkcji w analizach (na stronie 1373).

Jak wyedytować lub dodać formułę

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Edytuj formułę" w kolumnie, w której formuła ma być edytowana lub dodana.
2. W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Formuła kolumny".
3. Zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe", jeśli wymagana jest zmiana nagłówków tabeli i tekstu w nagłówkach kolumn.
4. Zmodyfikować formułę zgodnie z wymaganiami przy użyciu przycisków znajdujących się poniżej pola wyboru "Formuła kolumny".
5. Z listy rozwijanej "Reguła agregacji" wybrać wymaganą regułę agregacji.
6. W razie potrzeby kliknąć kartę "Pojemniki" i utworzyć pojemniki zawierające różne wartości lub zakresy.

   Więcej informacji znajduje się dalej w tym temacie w procedurze "Jak utworzyć pojemniki z wielu wartości lub zakresów?".
7. Nacisnąć przycisk "OK".

   W analizie można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych, aby na różne sposoby prezentować wyniki wyszukiwania.

Jak tworzyć instrukcje CASE z wielu wartości lub zakresów

1. W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Pojemniki".
2. Nacisnąć przycisk "Dodaj pojemnik", wprowadzić lub wybrać wartości lub zakresy wartości do połączenia w pojemniku, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
3. W oknie dialogowym "Edycja nazwy pojemnika" podać nazwę pojemnika.

4 Powtarzać kroki 2 i 3, dopóki nie zostaną dodane wszystkie żądane pojemniki.

Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników instrukcję CASE zostaną zastąpione jej nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

Dodawanie łączy czynności do wyników

Do wyników można dodać łącza czynności. Łącza te ułatwiają użytkownikom dostęp do stron szczegółów rekordów — wystarczy kliknąć na zawartym w raporcie łączu rekordu. Łącza czynności można dodawać w następujący sposób:

- **Za pomocą klasy ActionLink.** Korzystając z tego sposobu, można jako łącze czynności skonfigurować występującą w raporcie nazwę typu rekordu. Klasa ActionLink przyjmuje wartość ID wiersza z raportu i używa jej do pobrania określonego rekordu z aplikacji Oracle CRM On Demand. Sposobu tego można używać w przypadku następujących typów rekordów: "Podmiot", "Kampania", "Osoba kontaktowa", "Namiar", "Możliwość", "Zlecenie obsługi" i "Użytkownik".
- **Za pomocą adresów URL.** Korzystając z tego sposobu, można tworzyć łącza prowadzące z widoku tabeli (lub tabeli przestawnej) do dowolnego typu rekordu. Kolumnę zawierającą ID typu rekordu można skonfigurować jako łącze czynności.

UWAGA: Jeśli użytkownicy klikną łącza czynności na stronie o dynamicznym układzie, łącza zostaną wyświetlone ze standardowym układem danej strony.

Nazwy typów rekordów w łączach czynności — informacje podstawowe

Dodając łącze czynności, w kodzie lub adresie URL służącym do dodania łącza należy użyć oryginalnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łącza należy ustalić początkową nazwę typu rekordu. Administrator firmy mógł na przykład zmienić nazwę typu rekordu "Podmiot" (account) na nazwę typu rekordu *"Klient"* (customer). Chcąc dodać łącze czynności do wyników dla typu rekordu "Klient" (customer), w kodzie łącza lub jego adresie URL należy wskazać typ rekordu "Podmiot" (account, tj. początkową nazwę tego typu rekordu). Nazwę typu rekordu można umieścić w kodzie lub w adresie URL w zależności od tworzonego typu łącza, zgodnie z następującymi wskazówkami:

- Jeśli łącze czynności jest dodawane dla typu rekordu "Klient" (początkowo typu rekordu "Podmiot") przy użyciu klasy ActionLink, w kodzie łącza należy użyć nazwy typu rekordu *"Podmiot"* (account), zgodnie z poniższym przykładem:

  ```
  [html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (this, 'account');">"@"</a>"
  ```

  W przypadku dodawania łączy czynności za pomocą klasy ActionLink nazwę typu rekordu należy wpisać w kodzie łącza małymi literami.

  WSKAZÓWKA: Aby ustalić początkową nazwę typu rekordu, dla którego ma zostać dodane łącze, należy otworzyć stronę startową danego typu rekordu. Adres URL w polu "Adres" w oknie przeglądarki wskazuje początkową nazwę typu rekordu. Jeśli na przykład nazwa typu rekordu "Podmiot" (account) została zmieniona na *"Klient"* (customer), na stronie startowej "Klient" jest wyświetlany następujący adres URL:

  ```
  https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AccountHomePage
  ```

  gdzie:

nazwa_serwera to adres URL używany do logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Jeśli łącze czynności dla typu rekordu "Klient" (początkowo typu rekordu "Podmiot") jest dodawane za pomocą adresu URL, należy w nim wpisać nazwę typu rekordu *"Podmiot"* (account) zgodnie z następującym przykładem:

  ```
  "http://"@[html]"<a target=_top
  href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=A
  ccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">”@”</a>"
  ```

  WSKAZÓWKA: Aby określić poprawny adres URL strony szczegółów danego typu rekordu, należy otworzyć stronę szczegółów dla dowolnego rekordu tego typu. Z pola "Adres" na pasku tytułu w oknie przeglądarki należy skopiować odpowiednią część ciągu adresu, od *http* do *Id=*. W przykładzie, w którym zmieniono nazwę typu rekordu "Podmiot" (account) na "Klient" (customer), adres URL jest kopiowany ze strony szczegółów rekordu "Klient".

  Czasami adres URL we wszystkich miejscach na stronie szczegółów typu rekordu zawiera pełną nazwę typu rekordu, jak w poprzednim przykładzie. W innych przypadkach jednak w niektórych miejscach w adresie URL jest używana skrócona wersja nazwy typu rekordu.

  Jeśli na przykład łącze jest dodawane dla rekordu, który początkowo miał typ "Możliwość" (opportunity), adres URL wygląda następująco:

  ```
  "http://"@[html]"<a target=_top
  href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD
  =OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">”@”</a>"
  ```

W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie łączy czynności za pomocą klasy ActionLink.

Jak dodać łącza czynności za pomocą klasy ActionLink

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów", dodać kolumny do raportu.

   Do raportu należy dodać pole nazwy typu rekordu (na przykład "Nazwa podmiotu") i pole ID typu rekordu (np. "ID podmiotu"), przy czym pole ID musi zostać umieszczone w układzie raportu bezpośrednio z prawej strony pola nazwy.

2. Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny ID typu rekordu.

3. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".

4. Na karcie "Format kolumny" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj tę kolumnę" i nacisnąć przycisk OK.

5. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny nazwy typu rekordu.

6. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".

7. Na karcie "Styl" wykonać następujące czynności:

   a. Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie plusa (+).

b Zaznaczyć pole wyboru "Użyj niestandardowej klasy CSS", po czym w polu tekstowym wpisać *ActionLink*.

8 Kliknąć na karcie "Format danych".

9 Na karcie "Format danych" wykonać następujące czynności:

a Zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

b Z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" wybrać opcję "Niestandardowy format tekstu".

c W polu "Niestandardowy format tekstu" po znaku @ wpisać tekst podobny do poniższego przykładu.

W tym przykładzie łącze czynności jest tworzone dla podmiotu (account):

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (this, 'account');">"@"</a>"
```

Aby utworzyć łącze czynności dla innego typu rekordu obsługującego łącza czynności utworzone z użyciem klasy ActionLink, należy zastąpić wyraz *account* z poprzedniego przykładu odpowiednio wyrazem *campaign*, *contact*, *lead*, *opportunity*, *service* lub *user*. Nazwy typów rekordów należy wpisać małymi literami.

UWAGA: W kodzie łącza należy użyć pierwotnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łączy czynności należy ustalić początkową nazwę typu rekordu i w kodzie łącza użyć właśnie jej.

10 Nacisnąć przycisk "OK".

11 Aby zobaczyć podgląd raportu, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy"

W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie łączy czynności za pomocą adresów URL. Procedury tej można użyć w celu dodania łączy czynności do dowolnych typów rekordów.

Jak dodać łącza czynności za pomocą adresów URL

1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów", dodać kolumny do raportu, w tym kolumnę ID typu rekordu (np. "ID podmiotu").

UWAGA: Aby łącze czynności działało, trzeba dodać do raportu pole ID typu rekordu.

2 Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny ID typu rekordu.

3 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format danych".

4 Na karcie "Format danych" wykonać następujące czynności:

a Zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

b Z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" wybrać opcję "Niestandardowy format tekstu".

c W polu "Niestandardowy format tekstu" wpisać po znaku @ kod łącza podobny do poniższego przykładu:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">”@”</a>"
```

gdzie:

nazwa_serwera w przykładzie zastępuje adres URL używany do logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Adres URL w poprzednim przykładzie dotyczy typu rekordu "Możliwość" (opportunity). Tworząc łącze, należy podać odpowiedni adres URL serwera Oracle CRM On Demand i typ rekordu.

UWAGA: W adresie URL należy użyć pierwotnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łączy czynności należy ustalić początkową nazwę typu rekordu i w adresie URL użyć właśnie jej.

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers zastępuje końcowy znak @ wartością ID typu rekordu występującego w raporcie. Jeśli w łączu nie ma być pokazywany ID typu rekordu, należy zastąpić końcowy znak @ tekstem, który ma być wyświetlany. W poniższym przykładzie wartość ID w łączu czynności zostanie zastąpiona wyrazem *Wyświetl*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">Wyświetl</a>"
```

5 Nacisnąć przycisk "OK".

6 Aby zobaczyć podgląd raportu, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy"

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łącza do rekordu aktywów:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDeta
ilForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łącza do rekordu umówionego spotkania:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&A
pptDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łącza do rekordu zadania:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://Nazwa_serwera/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetail
Form&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności

Tworząc raport, należy wybrać porządek sortowania danych w kolumnie oraz sprawdzić, czy kolumny są wyświetlane we właściwej kolejności.

Można określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie. Za każdym naciśnięciem przycisku "Porządkuj wg" jest na nim wyświetlany nowy rysunek sygnalizujący porządek sortowania wyników według tej kolumny.

Jak posortować raport na podstawie kolumn

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Sortuj wg" odnoszący się do kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

Przycisk się zmieni, obrazując porządek sortowania.

2 Kontynuować naciskanie przycisku "Porządkuj wg", aż się pojawi odpowiedni porządek sortowania.

W poniższej tabeli opisano dostępne porządki sortowania.

Przycisk	Opis
	Wybrana kolumna nie będzie używana do sortowania wyników.
	Wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	Wyniki będą sortowane malejąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	Liczba występująca na przycisku "Sortuj wg" pokazuje, że dana kolumna nie jest główną kolumną sortowania. Liczba ta określa, w jakiej kolejności ten porządek sortowania zostanie zastosowany. W tym przykładzie kolumna jest używana jako druga kolumna sortowania. Strzałka skierowana w górę sygnalizuje, że wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.

Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe

Wiele raportów wymaga używania pól adresów. W Oracle CRM On Demand można generować raporty dotyczące adresów na dwa sposoby, w zależności od potrzeb użytkownika. W aktywnym obszarze zainteresowań folder adresu, którego nazwa zawiera wyraz "rozszerzony" (na przykład "Adres płatnika - rozszerzony"), umożliwia tworzenie raportów dotyczących wszystkich dziewięciu standardowych pól adresów dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu odwzorowywania poszczególnych pól na format adresu dla określonych krajów są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe.

Pola dostępne w folderze adresu oznaczonym jako "rozszerzony" nie pozwalają na przechodzenie do danych szczegółowych w raporcie. Etykiety pól są w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane w sposób spójny niezależnie od kraju każdego rekordu lub kraju firmy użytkownika (kraju domyślnego).

Większość innych pól adresów w aktywnym obszarze zainteresowań (tych, które nie znajdują się w folderze oznaczonym jako "rozszerzony") umożliwia przechodzenie do danych szczegółowych po ich umieszczeniu w raporcie. Wyświetlane pola odpowiadają polom powiązanym z krajem firmy użytkownika (krajem domyślnym)

w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jednak niektóre pola mogą nie być wyświetlane, jeśli kraj powiązany z określonym rekordem nie jest krajem firmy użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach

Po wybraniu obszaru zainteresowań i dodaniu kolumn do raportu można połączyć kryteria z jednego lub z kilku obszarów zainteresowań przy użyciu operacji zestawu. W rezultacie wyniki z co najmniej dwóch raportów zostają połączone w jeden raport.

UWAGA: Liczba kolumn (i ich typy danych) wybranych w poszczególnych składnikach musi być identyczna. Długości kolumn mogą być różne.

W poniższej tabeli wymieniono operatory operacji na zbiorach oraz opisano wpływ operatorów na wyniki.

Operator operacji na zbiorach	Wpływ na wyniki
Suma	Zwraca niezduplikowane wiersze ze wszystkich raportów.
Suma wszystkich	Zwraca wszystkie wiersze ze wszystkich raportów, w tym wiersze zduplikowane.
Przecięcie	Zwraca wiersze jednakowe we wszystkich raportach.
Minus	Zwraca te wiersze z pierwszego raportu, których nie ma w pozostałych raportach.

Jak połączyć wyniki z więcej niż jednego raportu

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" kliknąć znak plus w sekcji "Zaawansowane", a następnie kliknąć przycisk "Połącz z podobnymi analizami".
2. W oknie dialogowym "Obszar zainteresowań" wybrać obszar zawierający dane, które mają zostać połączone z kolumnami w raporcie.

   Obszar zainteresowań może być taki sam jak obszar, z którego pobrano istniejące kolumny w raporcie, lub inny.

   Zostanie wyświetlona strona "Operacje na zbiorach".
3. Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami tworzenia połączonego raportu.
4. Nacisnąć przycisk "Zbiór" i wybrać typ operacji.
5. Z obszaru wyboru wybrać kolumny do połączenia z pierwszym raportem.
6. Jeśli trzeba, zdefiniować filtry właściwe dla bieżącego obszaru zainteresowań.
7. Dodać dodatkowe obszary zainteresowań, klikając na łączu "Edytuj" w sekcji "Operacje na zbiorach", a następnie wybierając polecenie "Utwórz nowe kryteria".

8 Zmodyfikować cechy kolumny (format kolumny, sortowanie) dla połączonego raportu, klikając na łączu "Kolumny wyników" w sekcji "Operacje na zbiorach".

Wskutek tej czynności zostaną wyświetlone kolumny wyników z przyciskami, za których pomocą można edytować format i sortowanie.

Krok 2: Tworzenie układów

Po zdefiniowaniu kryteriów należy utworzyć układ raportu. Wykonując ten krok, można dodawać do układu różne widoki. Początkowo są one pokazywane na dole układu. Można też dodać do kolumn podsumowania częściowe i całkowite.

Widoki, korzystając z funkcji prezentacji, pomagają wyświetlać i analizować dane w celowy, intuicyjny sposób. Do wyników można dodawać różne widoki, takie jak wykresy czy tabele przestawne, które umożliwiają drążenie do bardziej szczegółowych informacji oraz korzystanie z tekstów objaśniających, list filtrów służących do ograniczania uzyskiwanych wyników itd.

Gdy jest uruchamiany nowy raport, początkowo wyświetlana jest tabela poprzedzona tytułem. W tym celu korzysta z widoku tytułu, w którym to widoku wyświetla nazwę zapisanego raportu, oraz z widoku tabeli, w którym wyświetla widoki w formie podstawowej tabeli dziedziczącej formatowanie, sortowanie i inne opcje określone podczas wykonywania kroku "Definiowanie kryteriów". Istniejące widoki, używane dla raportu, można dostosować lub usunąć, można także dodać inne widoki oraz łączyć widoki i umieszczać je w dowolnym miejscu w obszarze roboczym.

Korzystając z różnych widoków wyników, można łatwiej identyfikować trendy oraz relacje między danymi. Raport można zapisać wraz z zestawem widoków.

Tworzenie układów raportów umożliwia strona "Tworzenie układu". Aby przejść do tej strony, należy utworzyć nową analizę lub otworzyć istniejącą.

Układ może zawierać dowolne widoki z poniższej tabeli.

Układ	Opis
Tytuł	Widok ten służy do dołączania tytułu i tytułu niższego poziomu, zapisanej nazwy wyników oraz własnego logo, tj. elementów identyfikujących wyniki. Można też dołączyć ikonę Pomocy stanowiącą łącze do strony HTML lub do serwisu zawierającego informacje dotyczące raportu lub wyników.
Tabela	Widok ten służy do wyświetlania danych w formacie kolumnowym. Można wybrać wyświetlanie po jednej stronie informacji (wygodne w przypadku dużych zbiorów wyników) oraz decydować o rozmiarze strony i rozmieszczeniu elementów służących do przechodzenia między stronami. Są obsługiwane różne formaty tabel - tabele mogą zawierać grafikę, łącza i inne elementy, które można formatować za pomocą własnych kodów formatujących. Użytkownicy, korzystając z widoku "Tabela", mogą także zmieniać format nagłówków tabeli.

Układ	Opis
Wykres	Widok ten umożliwia przeciąganie kolumn do wykresu. Można w pełni decydować o tytule wykresu, położeniu legendy, tytułach osi i etykietach danych. Można również określać rozmiar i skalę wykresu oraz kolory, posługując się arkuszem stylów. Ponadto można drążyć wykres do wyników. Wśród obsługiwanych typów wykresów są: słupkowe, kolumnowe, liniowe, warstwowe, kołowe, punktowe X-Y, pęcherzykowe i niestandardowe, w tym 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane i złożone.
Tabela przestawna	Widok ten służy do przedstawiania wyników w formie pozwalającej uzyskiwać na nie różne spojrzenie. Metodą przeciągania i upuszczania nagłówków można przestawiać wyniki, przeglądać je i włączać odpowiednie ustawienia. Użytkownicy mogą przeciągać nagłówki w celu przestawiania wyników oraz mogą drążyć do bardziej szczegółowych danych. Można tworzyć skomplikowane tabele przestawne, pokazujące obok przestawianych danych agregowane i niepowiązane podsumowania, ułatwiające elastyczną analizę. W przypadku interaktywnych zbiorów wyników można umieszczać na stronach różne elementy do wyboru przez użytkowników. Podobnie jak w widoku "Tabela", można formatować elementy za pomocą własnych kodów formatujących.
Miernik	Widok ten służy do przedstawiania wyników w postaci mierników, takich jak mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.
Aktywne filtry	Widok ten pokazuje aktywne filtry używane w raporcie.
Tekst statyczny	Widok ten służy do dołączenia statycznego tekstu do wyników. Można użyć kodu HTML w celu dodania transparentów, pasków informacyjnych, obiektów ActiveX, apletów Javy, łączy, instrukcji, opisów grafik itd.
Legenda	Widok ten służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w wynikach, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.
Selektor kolumn	Widok ten służy do umożliwienia użytkownikom dynamicznej zmiany kolumn wyświetlanych w wynikach. Dzięki temu użytkownicy mogą analizować dane z różnych wymiarów i dynamicznie modyfikować zawartość wyników.
Selektor widoków	Widok ten służy do umożliwienia wybierania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony na pulpicie informacyjnym, przyjmie postać rozwijanej listy, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru.
Wykres lejkowy	Widok ten służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości z użyciem wolumenu, poziomu i kolorów. Jest przydatny do obrazowania wartości docelowych, które z czasem ulegają zmniejszeniu, takich jak "Pipeline" sprzedaży.
Tekst narracyjny	Widok ten służy do wyświetlania wyników w formie jednego lub większej liczby akapitów tekstu. Można napisać zdanie z elementami zastępczymi, reprezentującymi poszczególne kolumny wyników, oraz określić sposób rozdzielania wierszy. Sposób wyświetlania informacji można określić za pomocą własnego kodu HTML lub JavaScript.

Układ	Opis
Pasek informacyjny	Widok ten służy do przedstawiania wyników raportu w formie podobnej do wyświetlaczy notowań giełdowych podawanych w wielu internetowych serwisach finansowych. Widok ten jest przydatny do zwracania uwagi na wyniki i najnowsze informacje. Można określić, jakie informacje mają być przedstawiane i jak się mają przewijać na stronie. Są obsługiwane różne formaty - widok ten może zawierać grafikę, łącza i inne elementy, które można formatować za pomocą własnych kodów formatujących.
Brak wyników	Widok ten służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki.

Formanty drukowania

Na karcie "Układ" można określić ustawienia drukowania raportu, klikając ikonę dłoni z lewej strony formantu "Widoki układów". W oknie dialogowym formantów drukowania można dostosować następujące opcje:

Ustawienia strony:

- Rozmiar papieru (zdefiniowany przez użytkownika, US Letter, A4. A3, A5, Folio, Legal)
- Orientacja (pionowa, pozioma)
- Drukowanie wierszy (wiersze widoczne, wszystkie)
- Maksymalna szerokość (pole wyboru użycia przestrzeni marginesów)

Nagłówek i stopka:

- Uwzględnianie i edycja nagłówka
  - Określanie tekstu nagłówka i wybór odpowiednich formatów
- Uwzględnianie i edycja stopki
  - Określanie tekstu stopki i wybór odpowiednich formatów

Więcej informacji

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, proszę kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie:

- Dodawanie tytułów do wyników (na stronie 1317)
- Dodawanie tabel do wyników (na stronie 1318)
- Przedstawianie wyników na wykresach (na stronie 1320)
- Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych (na stronie 1334)
- Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników (na stronie 1345)
- Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników (na stronie 1351)
- Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników (na stronie 1351)
- Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy (na stronie 1354)

- Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach (na stronie 1355)
- Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków (na stronie 1356)
- Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych (na stronie 1357)
- Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników (na stronie 1359)
- Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych (na stronie 1362)
- Ostrzeganie użytkowników o braku danych (na stronie 1366)

Dodawanie tytułów do wyników

Widok tytułu służy do dodawania do wyników tytułu, tytułu niższego poziomu, łącza prowadzącego do samodzielnie opracowanej strony Pomocy oraz znaczników czasu. Tytuły, w tym tytuły niższego poziomu, można formatować.

Widok tytułu jest zawsze dodawany do wyników jako pierwszy widok.

Jak pracować z widokiem tytułu

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok tytułu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie wybrać z listy rozwijanej opcję "Tytuł".
   - Aby edytować istniejący widok tytułu, odnaleźć tytuł i nacisnąć przycisk "Edytuj widok".
2. W polu tekstowym "Tytuł" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł.

   Jeśli nie zostanie podany tekst tytułu, to jako tytuł będzie użyta nazwa zapisanego raportu. W przypadku niezapisanych raportów pole tekstowe "Tytuł" jest puste.
3. Aby zapisana nazwa raportu nie była wyświetlana, odznaczyć pole wyboru "Wyświetl zapisaną nazwę".

   Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, zapisana nazwa jest wyświetlana pod tekstem w polu "Tytuł" (o ile ten tekst istnieje).
4. (Opcjonalne) Aby wyświetlić logo lub inną grafikę, podać w polu "Logo" odpowiednią ścieżkę.

   Grafika jest wyświetlana z lewej strony tekstu tytułu. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ten raport.
5. (Opcjonalne) W polu tekstowym "Tytuł niższego poziomu" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł niższego poziomu.

   Tekst ten będzie wyświetlany w nowym wierszu, tuż pod tytułem.
6. Aby zastosować dodatkowe formatowanie do tytułu lub tytułu niższego poziomu, wykonać następujące czynności:

a Nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się z prawej strony pól tekstowych "Tytuł" i "Tytuł niższego poziomu".

b Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, po czym nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Jeśli zostanie wpisana nowa nazwa opisowa, to zastąpi ona oryginalny tytuł lub tytuł niższego poziomu.

7 Aby była wyświetlana data lub godzina uruchomienia raportu, wybrać z rozwijanej listy "Data/godzina rozpoczęcia" jedną z dostępnych opcji.

8 Aby udostępnić łącze prowadzące do Pomocy lub innych informacji związanych z raportem, wpisać w polu "URL Pomocy" odpowiedni adres URL.

Podany adres URL powinien być dostępny dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlać ten raport.

9 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tytułu.

Dodawanie tabel do wyników

Widok tabeli służy do pokazywania wyników w formie zwykłej tabeli. Użytkownicy mogą poruszać się po wynikach oraz je drążyć. Można dodać podsumowania całkowite i podsumowania kolumn, określić niestandardowe nagłówki tabeli i kolumn oraz zmienić formułę lub regułę agregacji dla kolumny. Można także edytować właściwości kolumny, decydujące o jej wyglądzie, układzie i zawartości, oraz określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki.

Można także określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, zlecić wyświetlanie nagłówków kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn. Jeśli sortowanie zostanie włączone, nagłówki kolumn tabeli, według których można sortować, będą miały nieco wypukłą postać.

Widok tabeli jest zawsze dodawany do wyników jako drugi widok.

Podsumowanie całkowite dla kolumn z użyciem reguły agregacji "Średnia" jest w widoku tabeli inne niż w widoku tabeli przestawnej. W widoku tabeli podsumowanie całkowite oparte na regule agregacji "Średnia" jest obliczane z bazy danych (jako suma podzielona przez wartość licznika). W widoku tabeli przestawnej podsumowanie całkowite jest średnią wierszy w zbiorze wyników.

Podczas agregowania wyników podsumowania całkowite nie uwzględniają filtrów miar. Można na przykład wygenerować raport z kolumną "Nazwa podmiotu" i miarą "Liczba możliwości" z filtrowaniem wyników, w których liczba możliwości jest większa lub równa 10. W podsumowaniu całkowitym filtrowanie według miary zostanie zignorowane i zagregowane zostaną wszystkie możliwości.

UWAGA: Zmiany dokonane w kolumnach w widoku tabeli (na przykład zmiany formatu kolumn, kolejności kolumn, sortowania, formuł itd.) można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów", a zmiany dokonane na stronie "Definiowanie kryteriów" można zobaczyć w widoku tabeli.

Jak pracować z widokiem tabeli

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tabeli, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i z listy rozwijanej widoków wybrać opcję "Tabela".
- Aby edytować istniejący widok tabeli, znaleźć tabelę, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj widok".

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

2 Aby wyświetlić przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, wybrać z rozwijanej listy (znajdującej się z prawej strony pola "Wyświetlanie") opcję "Nagłówkowe paski narzędzi i wyniki".

3 Aby określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" dla odpowiedniej kolumny.

Wyniki można porządkować według więcej niż jednej kolumny. Jeśli zostanie wybrana więcej niż jedna kolumna, to porządek sortowania będzie pokazany na przycisku "Sortuj wg". Więcej informacji o sortowaniu można znaleźć pod hasłem Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności (na stronie 1311).

4 Aby określić podsumowania, wykonać następujące czynności:

- Aby dodać podsumowanie całkowite, nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite" znajdujący się na górze obszaru roboczego i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie". (Ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite", aby zobaczyć menu z tą opcją).
- Aby dodać podsumowanie kolumny, nacisnąć odnoszący się do niej przycisk "Podsumowanie wg" i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" (ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie" odnoszący się do danej kolumny, aby zobaczyć menu z tą opcją).

UWAGA: Przycisk "Podsumuj" jest dostępny wyłącznie dla kolumn, które można *podsumować*. Zazwyczaj jest to kolumna z powtarzanymi wartościami, które są sumowane w celu utworzenia podsumowania. Ponadto, jeśli nie zostanie wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie", to system obliczy podsumowanie na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem jakichkolwiek filtrów do miar.

5 Aby dodać niestandardowe nagłówki lub aby edytować formułę kolumny, nacisnąć przycisk "Edycja formuły".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można wykonać następujące czynności:

- Aby określić własny nagłówek, zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe" i wpisać w odpowiednim miejscu nowy tekst nagłówka.
- Aby edytować formułę kolumny, wprowadzić odpowiednią formułę w polu tekstowym "Formuła kolumny".
- Aby zmienić regułę agregacji kolumny, dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy "Reguła agregacji".
- Aby połączyć wiele wartości lub przedziałów wartości z danej kolumny w instrukcję CASE, kliknąć na karcie "Instrukcje CASE". Następnie dodać i nazwać instrukcję CASE.

  Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników instrukcję CASE zostaną zastąpione jej nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

6 Aby edytować właściwości kolumny lub określić formatowanie, które ma zostać zastosowane, gdy zawartość kolumny będzie spełniać ustalone warunki, nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu kolumny", w którym można wybrać odpowiednie ustawienia:

- Informacje dotyczące formatowania kolumn i dodawania formatowania warunkowego są dostępne pod hasłem Edytowanie właściwości kolumn (na stronie 1295).

7 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tabeli.

Jak określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, wyświetlić nagłówki kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn

1 W widoku tabeli nacisnąć przycisk "Edytuj właściwości widoku tabeli" (znajdujący się na górze obszaru roboczego).

2 Wybrać ustawienia odpowiednich opcji.

Przedstawianie wyników na wykresach

W widoku wykresu można umiejscawiać kolumny na wykresie oraz dostosowywać jego tytuł, położenie legendy, tytuły osi, etykiety danych, rozmiar i skalę. Można wybrać typ wykresu (np. wykres liniowy lub słupkowy), podtyp wykresu (np. dwuwymiarowy) oraz styl kolumn (np. kształt i wzorzec wypełnienia), a także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. A także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. Użytkownicy mogą drążyć wyniki w widoku wykresu.

Wśród dostępnych do wyboru wykresów są wykresy warstwowe, słupkowe, pęcherzykowe, liniowe i inne. Dostępne są podtypy wykresów 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane, złożone i niestandardowe.

W tym temacie omówiono zadania związane z wykresami. Zawiera on następujące informacje:

- Diagramy wykresu
- Przyciski w widoku wykresu
- Podstawowe składniki wykresu

W tym temacie przedstawiono także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu
- Określanie ogólnych właściwości widoku wykresu
- Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu
- Określanie położenia legendy w widoku wykresu
- Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu
- Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu
- Ustawianie opcji skalowania osi w widoku wykresu
- Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu
- Tworzenie liniowych znaczników skali

- Tworzenie zakresowych znaczników skali
- Wybór opcji zaawansowanych dla wartości zakresu i linii
- Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu
- Określanie tytułów osi w widoku wykresu
- Określanie, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres
- Formatowanie wyglądu serii wykresu
- Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

UWAGA: Oracle CRM On Demand korzysta z motoru tworzenia wykresów, opracowanego przez inną firmę. Typ wykresu, jego rozmiar oraz liczba przedstawianych na nim elementów może mieć wpływ na wyświetlanie osi lub legend. Ograniczeniem jest tu ilość dostępnego miejsca na stronie przeglądarki internetowej. Czasami zmiana ustawienia szerokości i wysokości może spowodować wyświetlenie osi i legend na wykresie.

Diagramy wykresu

W poniższej tabeli wymieniono typy wykresów dostępne z rozwijanej listy "Wykres" oraz opisano ich zastosowanie. Nie wszystkie typy wykresów są odpowiednie dla wszystkich typów danych. Domyślnym typem wykresu jest wykres słupkowy pionowy.

Typ wykresu	Opis
Obszar	Wykres warstwowy jest podobny do wykresu liniowego, lecz wypełnione są w nim obszary występujące pod liniami. Wykres warstwowy przedstawia procentowy udział poszczególnych zmiennych. Wykresy warstwowe są przydatne podczas obserwowania zmian w wartości skumulowanej lub procentowej zachodzących w czasie. Umożliwiają one na przykład porównywanie grup na podstawie określonej miary (takiej jak wynik finansowy) oraz wyświetlanie tendencji grupowych.
Słupkowy poziomy	Wykresu słupkowego poziomego używa się do porównywania faktów; są na nim wyświetlane słupki w kierunku poziomym. Wykresy słupkowe poziome są przydatne podczas porównywania różnic między podobnymi pozycjami. Można porównać na przykład wyniki sprzedaży konkurujących produktów, sprzedaży tego samego produktu w różnych okresach czy sprzedaży tego samego produktu na różnych rynkach.

Typ wykresu	Opis
Pęcherzykowy	Wykres pęcherzykowy stanowi odmianę wykresu punktowego X-Y, na którym dane są przedstawiane w postaci kółek (pęcherzyków). Wykres pęcherzykowy pokazuje trzy zmienne w układzie dwuwymiarowym. Jedna wartość jest reprezentowana przez położenie kółka określane współrzędną na osi X. A druga wartość — na osi Y. Trzecia wartość jest reprezentowana przez względny rozmiar kółka. Wykresy pęcherzykowe są przydatne do przedstawiania danych z trzema zmiennymi oraz do wyświetlania danych finansowych w danym okresie czasu. **WSKAZÓWKA:** Aby utworzyć wykres pęcherzykowy, należy nakreślić jeden fakt na osi X, drugi na osi Y, a trzeci na osi promienia pęcherzyka. Fakty te są przedstawiane w przypadku wyborów dokonanych na osi "Poziom".
Słupkowy pionowy	Na wykresie słupkowym pionowym fakty są porównywane za pomocą pionowych kolumn. Wykresy słupkowe pionowe są przydatne do porównywania różnic między podobnymi elementami.
Liniowy	Wykres liniowy umożliwia przedstawianie wielu faktów. Wykresy liniowe są przydatne do pokazywania wzorców i tendencji występujących w danych.
Scalony liniowo-słupkowy	Na wykresie scalonym słupkowo-liniowym są przedstawiane dwa zbiory danych o różnych zakresach; jeden zbiór jest przedstawiany w formie słupków, a drugi — w formie linii nałożonych na słupki. Wykresy scalone słupkowo-liniowe są przydatne do pokazywania tendencji i relacji między zbiorami danych. **WSKAZÓWKA:** Można podać dowolną kombinację słupków i linii, ale musi występować przynajmniej jeden słupek i jedna linia. Można podać wszystkie kolumny jako linie, lecz aby używać tylko słupków, trzeba skorzystać z wykresu słupkowego. (Jeśli w przypadku tego typu wykresu zostaną wybrane tylko słupki, niektóre kolumny mogą zostać przedstawione w formie linii).
Pareto	Wykres Pareto stanowi formę wykresu słupkowego i wykresu liniowego, w którym wyświetlane są kryteria w porządku malejącym. Na wykresie tego typu linia obrazuje skumulowaną sumę wartości procentowych. Wykresy Pareto są przydatne do identyfikowania istotnych elementów, takich jak najlepszy i najgorszy lub największy i najmniejszy.
Kołowy	Na wykresie kołowym zbiory danych są przedstawiane jako procent całości. Wykresy kołowe są przydatne do porównywania części całości, takich jak wielkość sprzedaży wg regionów.

Typ wykresu	Opis
Radarowy	Na wykresie radarowym są przedstawiane te same informacje co na wykresie słupkowym, lecz dane są wyświetlane promieniowo ze środka wykresu. Każdy element danych ma swoją własną oś wartości. Wykresy radarowe są przydatne podczas sprawdzania nakładania się danych i ich rozkładu.
Punktowy X-Y	Na wykresie punktowym X-Y wartości są przedstawiane w formie osobnych punktów, rozrzuconych na płaszczyźnie X-Y. Punkty danych są przedstawiane na podstawie dwóch niezależnych zmiennych. Za pomocą wykresu punktowego można przedstawić dużą liczbę punktów danych i obserwować ich grupowanie. Wykresy punktowe X-Y są przydatne do obserwowania relacji i tendencji występujących w dużych zbiorach danych. **WSKAZÓWKA:** Aby utworzyć wykres punktowy X-Y, należy przedstawić jeden fakt na osi X, a inny fakt na osi Y. Fakty te są przedstawiane dla wyborów dokonanych na osi "Poziom".
Schodkowy	Wykres schodkowy jest podobny do liniowego. Również może być używany do przedstawiania wielu faktów.

Wybór typu wykresu decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na liście rozwijanej "Typ". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje podtypy; na przykład wykresy pęcherzykowy i radarowy nie mają podtypów. Domyślnie podtypem wykresu jest 3-W, o ile jest on dostępny. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych podtypów:

- Wykresy warstwowe: 3-W i 2-W
- Wykresy słupkowe: 3-W, 2-W, "3-W Skumulowany" oraz "2-W Skumulowany"
- Wykresy liniowe: 3-W i 2-W
- Wykresy Pareto: 3-W i 2-W
- Wykresy kołowe: 3-W i 2-W
- Wykresy punktowe X-Y: "Punktowy X-Y" i "Punktowy z liniami"
- Wykresy schodkowe: 3-W i 2-W

Wybór typu wykresu decyduje także o tym, jakie style będą dostępne na liście rozwijanej "Styl". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje style. Stylem domyślnym jest wypełnienie jednolite, o ile jest dostępne. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych stylów:

- Wykresy warstwowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy słupkowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy liniowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy Pareto: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy kołowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"

Przyciski w widoku wykresu

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku wykresu dają dostęp do różnych ustawień wykresu. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku wykresu.

Przycisk w widoku wykresu	Opis
	Ogólne właściwości wykresu. Pozwala określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł, wyświetlanie etykiet danych oraz rozmiar wykresu.
	Tytuły i etykiety osi. Decyduje o wyświetlaniu tytułu osi i etykiet danych na dole wykresu i z lewej strony wykresu.
	Skalowanie osi. Pozwala określić właściwości skalowania osi, liczbę znaczników podziałki oraz typ skali.
	Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu. Pozwala określić dodatkowe opcje wyświetlania wykresu, takie jak: ■ Wyświetlanie linii siatki na wykresie ■ Położenie legendy (udostępnia opcje zmiany jej rozmiaru) ■ Kolory tła, tekstu i krawędzi ■ Sposób interakcji, gdy użytkownik kliknie wykres; na przykład drążenie do danych niższego poziomu lub automatyczne przechodzenie do powiązanego zapisanego raportu lub do serwisu internetowego
	Formatowanie danych wykresu. Pozwala formatować wizualną postać serii wykresów, np. kolor, grubości linii czy używanych symboli.
	Właściwości zaawansowane. W przypadku wykresu kołowego umożliwia dokonanie wyboru dla etykiet danych.

Podstawowe składniki wykresu

Można definiować podstawowe składniki wykresu. W poniższej tabeli opisano składniki, które można przystosowywać.

UWAGA: Niektóre składniki są dostępne tylko w przypadku konkretnych typów wykresów. Na przykład wykres kołowy nie ma osi. O dostępności składników decyduje wybrany typ wykresu.

Składnik wykresu	Opis
Etykiety miar	Decydują o położeniu i formatowaniu nagłówka kolumny dla danych w sekcji "Miary". Umożliwia także tworzenie podsumowań i porządkowanie. Jeśli występuje tylko jedna miara, można ten element wykluczyć.

Składnik wykresu	Opis
Legenda	Służy do objaśnienia wykresu. Można określić położenie legendy oraz czy legenda może zostać skrócona.
Osie	Pionowe i poziome linie pozwalające zidentyfikować skalę wykresu. Dla wykresu można określić osie pionowe i poziome.
Linie siatki	Siatka utworzona z pionowych i poziomych linii, pomagająca odnieść punkt wykresu do osi. Można określić kolor linii siatki.
Znaczniki skali	Przedstawiają skalę wykresu. Można określić takie właściwości, jak: położenie, rozmiar, kolor, grubość linii i zakres.
Drążenie	Wyświetlanie dalszych szczegółów. Można określić, czy i w jaki sposób użytkownik może drążyć do dalszych szczegółów informacji przedstawianych na wykresie.
Tytuł	Określa tytuł opisujący wykres.
Tytuł osi, etykiety i wartości graniczne	Określa, czy i w jaki sposób na osiach wykresu mają być wyświetlane tytuły osi i etykiety skali.
Seria wykresu	Można sformatować elementy wyglądu serii wykresu, takie jak kolor, grubość linii i symbole linii. Można także zastosować formatowanie oparte na regułach, na przykład stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.
Znaczniki podziałki	Umożliwia podział znaczników skali wyświetlanych na osi w celu uwypuklenia szczegółów.
Etykiety danych	Wskazują wartość liczbową danych, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku wykresu.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ wykresu niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu?

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok wykresu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Wykres".
   - Aby edytować istniejący widok wykresu, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

   W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
2. Dokonać wyboru w polach "Wykres", "Typ" i "Styl".

Wybór wartości w polu "Wykres" (np. "Kołowy" lub "Liniowy") wpływa na dostępne opcje typu i stylu wykresu. W przypadku niektórych wykresów dostępny jest jedynie domyślny podtyp lub styl.

W miarę dokonywania wyboru z list rozwijanych zmienia się widok wykresu, odzwierciedlając wybrane opcje.

WSKAZÓWKA: Na stronie "Widok wykresu" można do wykresu dodać kolumny, klikając nazwę pola w przypadku każdej kolumny w aktywnym obszarze zainteresowań. Innym sposobem dodawania kolumn jest przejście do strony "Definiowanie kryteriów". Wszystkie kolumny dodane na stronie "Widok wykresu" zostaną także dodane do całego raportu. Kolumny można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów" oraz w innych widokach, a także na stronie "Widok wykresu". Aby skasować kolumnę z wykresu, należy przejść na stronę "Definiowanie kryteriów" i nacisnąć przycisk "Usuń kolumnę" dla wybranej kolumny.

3. Za pomocą przycisków znajdujących się na górze strony widoku wykresu określić dodatkowe ustawienia wykresu.

4. Aby zobaczyć skutek wprowadzonych zmian, nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".

   Aby odświeżyć widok wykresu, można w każdej chwili nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".

5. Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od pierwotnego wykresu, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".

6. Aby zmienić rozmiar wykresu, posłużyć się pionowym i poziomym suwakiem.

7. Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości wykresu w widokach wykresów

Można określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł oraz wyświetlanie etykiet danych.

Domyślnie etykiety danych są włączane dla wybieranych typów wykresów 2-W.

Domyślnym ustawieniem rozmiaru wykresu jest takie skalowanie wszystkich elementów wykresu (w tym jego wysokości i szerokości), aby pasowały do dostępnego miejsca. Gdy zmienia się rozmiar wykresu, pozostaje zachowana proporcja jego wysokości i szerokości. Rozmiar elementów wykresu jest zmieniany automatycznie. Zmiana jest przeprowadzana na podstawie ilości dostępnego miejsca. W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu" można określić stały rozmiar wykresu. Ustawienie to będzie miało pierwszeństwo przed ustawieniem domyślnym.

UWAGA: Wykres może się znacznie powiększyć, jeśli nastąpi istotny przyrost liczby elementów przedstawianych na wykresie.

Na przykład tworzymy raport informujący o sprzedaży trzech produktów, po czym tworzymy wykres wyników z wielkością sprzedaży pokazywaną w trzech kolumnach oraz ustalamy rozmiar wykresu na 25% strony. Jeśli ten raport zostanie później uruchomiony i zostanie dla niego zwróconych sześć produktów, to szerokość wykresu zostanie dwukrotnie zwiększona (do około 50% strony), tak aby szerokości poszczególnych kolumn na wykresie pozostały niezmienione.

Rozmiar elementów wykresu jest odpowiednio zmieniany, tak aby pasowały do wykresu. Posługując się poprzednim przykładem, można stwierdzić, że wykres nadal będzie zajmował około 25% strony, a rozmiar kolumn zostanie tak zmieniony, aby mieściły się w dostępnym miejscu.

Jak określić ogólne właściwości widoku wykresu?

1 Nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu), aby otworzyć okno dialogowe "Ogólne właściwości wykresu":

2 W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

Można decydować, czy na wykresie mają być wyświetlane linie siatki, a także można określić ich kolor.

Jak decydować o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Linie siatki", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Określanie położenia legendy w widoku wykresu

Można określić położenie legendy oraz ustawić opcje zmiany jej rozmiaru.

Jak określić położenie legendy w widoku wykresu?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Legenda", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu

Można określić kolory tła, tekstu i krawędzi wykresu.

Jak określić kolory tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Krawędzie i kolory", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu

Można wybrać, które kolumny będą widoczne na wykresie i które osie będą przedstawiać te kolumny. W aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest matryca odpowiednich opcji. Wzdłuż lewej krawędzi znajduje się lista kolumn, natomiast wzdłuż krawędzi górnej znajdują się typy osi dostępne dla wykorzystywanego typu wykresu. Można także określić, czy dla danych faktycznych przedstawianych na osi mają się pojawiać etykiety miar.

Dostępne osie zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres". Przyciski osi wykresu, używane w widoku wykresu, są opisane w poniższej tabeli.

Przycisk osi wykresu	Oś

Przycisk osi wykresu	Oś
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Poziom" (w przypadku wykresów punktowych i pęcherzykowych).
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pozioma.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pionowa. W przypadku wykresu radarowego jest to oś faktów.
	Wskazuje, czy wybrane wartości kolumny zostaną wyświetlone w legendzie wykresu.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś nakładki. W przypadku wykresu scalonego liniowo-słupkowego.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś promienia. Wprzypadku wykresu pęcherzykowego.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Wartości wykresu kołowego". W przypadku wykresu radarowego jest to oś wartości wykresu radarowego.

Jak wybrać kolumny do wyświetlenia jako osie w widoku wykresu

1. W obszarze kolumn, znajdującym się z lewej strony widoku wykresu, zaznaczyć pole wyboru jednego z przycisków osi w celu wyświetlenia tej kolumny jako osi wykresu odpowiadającej temu przyciskowi.

   Przyciski osi zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres".

2. Aby dodać do wykresu kolumnę, kliknąć daną kolumnę w obszarze wyboru, a następnie ustawić ją jako oś.

   Jest to równoważne dodawaniu kolumny do raportu na stronie "Definiowanie kryteriów".

3. Nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie" w celu odświeżenia widoku wykresu.

Wybór opcji skalowania osi w widoku wykresu

Można określić wartości graniczne osi, znaczniki podziałki i typ skali, a także właściwości znaczników skali.

Jak ustawić opcje skalowania osi w widoku wykresu?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

W przypadku wykresów z osiami liczbowymi, ustawienia opcji skalowania osi decydują o wyborze skali:

- Jeśli zostanie wybrana opcja "Domyślnie", w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi wybranie skali i ustawienie osi na zero (0) w przypadku liczb dodatnich.
- Jeśli zostanie wybrana opcja "Dopasuj do zakresu danych", w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi wybranie skali. Dojdzie do oceny zakresu wartości na osi i wybrania dla skali odpowiedniej wartości minimalnej i maksymalnej. Jest to przydatne przy przedstawianiu na wykresie dużych wartości, których różnica procentowa jest stosunkowo niewielka. Na wykresie wartości te są przybliżane, tak aby różnice były bardziej wyraźne.
- Można także ustawić ręcznie wartości skalowania osi na konkretne liczby.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu

Znacznik skali są to wyróżniające linie lub zakresy z cieniowanym tłem, które wskazują główne punkty, wartości progowe, przedziały itd. Linie lub zakresy, które można zastosować na jednej lub więcej osi, zależą od typu wykresu. Linie są wyświetlane przed informacjami z wykresu, a zakresy są wyświetlane w tle.

UWAGA: W niektórych typach wykresu, np. w wykresach kołowych, znaczniki skali nie są używane.

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu edytowania znacznika skali.

Jak edytować znaczniki skali w widoku wykresu

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" nacisnąć przycisk "Edytuj znaczniki skali".

3 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" nacisnąć przycisk "Dodaj", aby dodać pierwszy znacznik skali i dokonać wyboru znacznika.

Opcje zaawansowane umożliwiają ustawienie skali na wartość statyczną, na nazwę konkretnej kolumny lub na wynik zapytania SQL. Więcej informacji o typach znaczników skali oraz o posługiwaniu się opcjami zaawansowanymi podano w kolejnych procedurach.

4 Naciskać przyciski OK, aby pozamykać kolejne okna dialogowe.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Jak utworzyć liniowy znacznik skali?

1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Liniowy".

2 W trzeciej kolumnie podać szerokość linii.

Jest to grubość linii wyrażona w pikselach.

3 W czwartej kolumnie podać położenie linii.

Położenie określa miejsce linii w odniesieniu do osi. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i zostanie podane położenie równe 40, zostanie wyświetlona pozioma linia przecinająca na osi pionowej wartość 40.

4 Podać kolor linii.

5 Podać nazwę opisową linii.

Nazwa opisowa będzie wyświetlana, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na linii na wykresie lub w legendzie.

6 Nacisnąć przycisk "OK".

Jak utworzyć zakresowy znacznik skali?

1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Zakresowy".

2 W trzeciej kolumnie podać dolną granicę.

3 W czwartej kolumnie podać górną granicę.

UWAGA: Trzeba podać wartości występujące na tej samej osi co zakres. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i jako dolna granica zostanie podana wartość 20, a jako górna — wartość 40, tło wykresu obszaru między tymi wartościami przyjmie kolor ustalony dla tego zakresu.

4 Podać kolor zakresu.

5 Podać nazwę opisową zakresu.

Nazwa opisowa jest wyświetlana w legendzie.

6 Nacisnąć przycisk "OK".

Wybór opcji zaawansowanych w przypadku wartości zakresu i linii

Wartościami zakresu i linii mogą być wartości statyczne, wartości pochodzące z kolumny zawartej w raporcie bądź wartości wynikające z zapytania SQL.

Jak określić ustawienie zaawansowane?

1. Nacisnąć przycisk "Właściwości" obok pola, w przypadku którego ma zostać określona opcja zaawansowana.
2. Wybrać jedną z poniższych opcji.
   - **Wartość statyczna.** Wprowadzić wartość liczbową zwiększenia.
   - **Wyrażenie zmiennych.** Ta opcja jest oparta na wynikach sesji i jej zmiennych prezentacyjnych. Opcja ta jest ograniczona, ponieważ większość sesji lub zmiennych prezentacyjnych może nie być powiązana z wartościami na wykresie.
   - **Nazwa kolumny.** Wybrać kolumnę, która ma stanowić podstawę dla zwiększenia.
   - **Zapytanie SQL.** Ta opcja jest oparta na wynikach zapytania SQL. Wyniki te mogą mieć postać tabeli, ale wykorzystywana jest tylko wartość komórki pierwszego wiersza i pierwszej kolumny.
3. Nacisnąć przycisk "OK".

Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu

W przypadku widoku wykresu można określić następujące parametry:

- Czy tytuły osi i etykiety danych mają być wyświetlane na dole wykresu i z jego lewej strony
- Czy etykiety mają być obracane (aby zapewnić lepsze dopasowanie)
- Maksymalna długość etykiety
- Tekst etykiety (jeśli jest inny niż domyślny)

UWAGA: Dostosowywanie rozmiaru wykresu może mieć wpływ na postać etykiet osi.

Jak określić tytuł osi w widoku wykresu

1. Aby otworzyć okno dialogowe "Tytuły i etykiety osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):

2. W oknie dialogowym "Tytuły i etykiety osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku wykresu.

   UWAGA: Określając maksymalną długość etykiety, podaje się łączną liczbę znaków, które etykieta może zawierać. Jeśli nadmiarowe znaki zostaną obcięte, w ich miejscu pojawi się wielokropek (...).

Określanie, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na wykresie

Można określić typ interakcji zachodzącej, gdy użytkownik przeglądający wykres kliknie na wykresie. Możliwe są następujące typy interakcji:

- **Drążenie.** Umożliwia użytkownikowi drążenie do bardziej szczegółowych informacji. Jest to interakcja domyślna, jeśli ścieżka drążenia jest konfigurowana automatycznie. Jeśli początkowo nie jest dostępna żadna ścieżka drążenia, można skorzystać z opcji "Nawigacja" w celu skonfigurowania niestandardowej ścieżki drążenia.
- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza drążenie lub nawigację z wykresu.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres?

1. Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2. W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Interakcja" i wybrać interakcję.
3. Nacisnąć przycisk "OK".

Formatowanie wyglądu serii wykresu

Formatowanie serii wykresu pozwala użytkownikom przystosowywać poszczególne składniki serii. Na podstawie ich położenia. Użytkownicy mogą formatować wygląd serii wykresu, np. kolor, grubości linii czy używane symbole.

Załóżmy na przykład, że na wykresie scalonym liniowo-słupkowym słupek odpowiada pozycji 1, a linia — pozycji 2. Użytkownicy mogą zmieniać kolor słupka, grubość linii oraz symbol reprezentujący punkty danych. Mogą także zastosować formatowanie oparte na regułach, takie jak stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.

Jak sformatować wygląd serii wykresu?

1. Aby otworzyć okno dialogowe "Formant formatowania serii", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):

2. W oknie dialogowym "Formant formatowania serii" dokonać wyboru.

   Opcje dostępne w oknie dialogowym "Formant formatowania serii" zależą od typu wykresu. Aby na przykład wykonać wymienione poniżej czynności, należy:

- Aby przystosować serię, wyczyścić pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby przywrócić ustawienia domyślne serii, ponownie zaznaczyć pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby dodać nowy formant formatowania serii, nacisnąć przycisk "Dodaj". Jeśli nawet ta seria nie będzie używana w bieżącym wykresie, to będzie wykorzystywana w razie potrzeby (np. do drążenia).
- Aby przywrócić wszystkim seriom ich wartości domyślne, nacisnąć przycisk "Wyczyść wszystko".
- Aby zmienić kolory, kliknąć na polu koloru w celu wywołania okna dialogowego "Selektor kolorów".
- Aby zmienić inne atrybuty serii, kliknąć odpowiednią kartę i wybrać atrybuty słupka lub linii.

3 Nacisnąć przycisk "OK".

Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

Etykieta danych pojawia się, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu kołowego. Można określić sposób wyświetlania wartości oraz to, co ma być wyświetlane na etykietach danych. Wartości mogą być wyświetlane jako procent całości lub jako wartości faktyczne. Na etykietach danych może być wyświetlana tylko wartość lub tylko nazwa bądź wartość i nazwa.

W zależności od dokonanego wyboru może ulec zmianie rozmiar wykresu w celu umożliwienia wyświetlenia etykiet danych.

Jak wybrać etykiety danych na wykresach kołowych?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Specjalny typ wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Specjalny typ wykresu" dokonać wyboru wartości i etykiety danych. Następnie nacisnąć przycisk "OK".

Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych

Widok tabeli przestawnej jest widokiem interaktywnym, w którym można przestawiać nagłówki wierszy, kolumn i sekcji w celu uzyskania różnych perspektyw danych. Tabele przestawne umożliwiają nawigowanie i drążenie, są szczególnie przydatne w raportach obrazujących tendencje.

W poniższym temacie przedstawiono położenia tabel przestawnych oraz instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków tabel przestawnych
- Używanie rozwijanych list w tabelach przestawnych
- Zmienianie domyślnych reguł agregacji w tabelach przestawnych

- Dodawanie formatowania do tabel przestawnych
- Wyświetlanie sum kumulacyjnych w tabelach przestawnych
- Pokazywanie pozycji jako względnych wartości w tabelach przestawnych
- Stosowanie obliczeń w tabelach przestawnych
- Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych

Pozycje tabel przestawnych

Gdy użytkownik dodaje lub modyfikuje tabelę przestawną, kolumny uwzględniane w raporcie są wyświetlane jako elementy szablonu tabeli przestawnej.

W poniższej tabeli opisano pozycje tabeli przestawnej.

Pozycja	Opis
Strony	Dostarcza interaktywny zbiór wyników, umożliwiający użytkownikom wybieranie tych danych, które chcą zobaczyć. Wartości z kolumn, które się pojawiają na pozycji "Strony", są używane jako początkowe kryteria filtrowania. Wartości są wyświetlane na rozwijanej liście, z której można je wybierać. Na podstawie dokonanego wyboru jest wyświetlana tabela przestawna (składająca się z sekcji, kolumn, wierszy i miar zdefiniowanych w tabeli przestawnej).
Sekcje	Dostarcza początkowe kryteria filtrowania. Dla każdej wartości z kolumny "Sekcja" jest wyświetlana unikatowa tabela przestawna składająca się z kolumn, wierszy i miar zdefiniowanych w tabeli przestawnej.
Kolumny	Pokazuje element w układzie kolumny. W tabelach przestawnych może być zawartych wiele kolumn.
Wiersze	Pokazuje element w układzie wiersza. W tabelach przestawnych może być zawartych wiele wierszy.
Miary	Wypełnia sekcję tabeli przestawnej zawierającą dane sumaryczne. Elementy w obszarze "Miary" są podsumowywane na podstawie elementów z pól stron, sekcji, wierszy i kolumn. Każda wartość z obszaru "Miary" reprezentuje podsumowanie danych wynikające z przecięcia się źródłowych wierszy i kolumn. Element "Etykiety miar", który domyślnie się pojawia w obszarze "Kolumny", decyduje o położeniu i formatowaniu nagłówków kolumn danych w sekcji "Miary". Umożliwia także tworzenie podsumowań i porządkowanie. Jeśli występuje tylko jedna miara, element ten może zostać wykluczony.
Wykluczone	Wyklucza kolumny z wyników tabeli przestawnej. Każda kolumna, która jest dodawana jako kryterium raportu już po tym, jak otworzono tabelę przestawną, jest dodawana jako wykluczona.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków tabel przestawnych

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku tabeli przestawnej.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tabeli przestawnej?

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok tabeli przestawnej, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tabela przestawna".
   - Aby edytować istniejący widok tabeli przestawnej, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla danego widoku tabeli.

   W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

2. Aby wyświetlić szablon tabeli przestawnej i przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Pokaż formanty".

   W obszarze roboczym zostanie pokazany szablon tabeli przestawnej.

3. Przeciągnąć kolumny raportu, które się pojawiają jako elementy w tabeli przestawnej, na odpowiednie pozycje w szablonie tabeli przestawnej.

4. Aby zobaczyć podgląd, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

   W celu odświeżenia wyników można kliknąć na łączu "Wyświetl wyniki".

5. Aby obok tabeli przestawnej dodać widok wykresu, zaznaczyć pole wyboru "Wykres przestawnych wyników"

   Informacje o widoku wykresu są dostępne pod hasłem Przedstawianie wyników na wykresach (na stronie 1320).

6. Aby zmienić położenie wykresu względem tabeli przestawnej, wybrać odpowiednią lokalizację z listy "Pozycja wykresu".

   Można także wybrać wyświetlanie tylko wykresu i ukrycie tabeli; w tym celu należy wybrać z listy opcję "Tylko wykres".

7. Aby posortować wyniki, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

   Przycisk się zmieni, obrazując porządek sortowania:
   - Strzałka skierowana w górę sygnalizuje porządek rosnący.
   - Strzałka skierowana w dół sygnalizuje porządek malejący.

   Więcej informacji o sortowaniu można znaleźć pod hasłem Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności (na stronie 1311).

8. Aby dołączyć podsumowania, wykonać następujące czynności:

   a. W przypadku podsumowań w obszarach "Strony", "Sekcje", "Wiersze" i "Kolumny" nacisnąć przycisk "Podsumowania" i wybrać:

- Opcję "Brak" dla braku podsumowań. Tło przycisku "Podsumowania" staje się białe (ustawienie domyślne).
- Opcję "Przed" lub "Po", aby podsumowanie było wyświetlane przed elementami danych albo po nich. Na przykład, jeśli zostanie dodane podsumowanie wiersza zawierającego regiony i zostanie wybrana opcja "Przed", to podsumowanie będzie pokazywane przed listą poszczególnych dystryktów w regionie.

b W przypadku podsumowań w obszarze "Miary", nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla podsumowanego wiersza lub podsumowywanej kolumny, wybrać opcję "Reguła agregacji", wybrać wartość i się upewnić, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie".

UWAGA: Jeśli opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" nie będzie wybrana, suma zostanie obliczona przez aplikację Oracle CRM On Demand na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem filtrów do miar.

W zależności od położenia tego elementu, podsumowania dla danych sumarycznych reprezentowanych przez elementy "Miary" są wyświetlane jako kolumna lub wiersz. Podsumowania kolumn i wierszy zawierają etykiety.

Jeśli przycisk "Podsumowania" jest przyszarzały (niedostępny), nie będą wyświetlane żadne podsumowania.

9 Aby określić dodatkowe opcje dla kolumny, miary lub wiersza, nacisnąć przycisk "Więcej opcji", po czym dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy.

10 Aby sformatować etykiety lub wartości kolumny, nacisnąć przycisk "Podsumowania" lub "Więcej opcji", po czym wybrać odpowiednią opcję formatowania.

11 Zapisać raport.

Używanie rozwijanych list stron w tabelach przestawnych

Umieszczając kilka atrybutów w obszarze "Strony" tabeli przestawnej, można utworzyć rozwijaną listę stron. Użytkownicy, wyświetlający tabelę przestawną, zobaczą — zamiast połączonego wykazu atrybutów umieszczonego w nagłówku strony — rozwijaną listę dla każdego z atrybutów (ustawienie domyślne).

Na przykład, jeśli w obszarze "Strony" zostaną umieszczone "Region" i "Marka", to użytkownicy będą mogli wybrać z rozwijanej listy "Region" konkretny region i zobaczą wówczas dane tylko dla tego regionu — nie będą widzieli wartości "Region" połączonych z wartościami "Marka".

Jak utworzyć niezależną rozwijaną listę w tabeli przestawnej

1 Przeciągnąć atrybuty docelowe do obszaru "Strony".

2 W obszarze układu "Strony" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla drugiego atrybutu (i wszystkich następnych atrybutów).

3 Wybrać opcję "Uruchom nową listę rozwijaną strony"

Nad podglądem tabeli przestawnej pojawi się rozwijana lista danego atrybutu.

Można utworzyć rozwijane listy dla innych atrybutów z obszaru "Strony". Gdy raport zostanie zapisany, listy te będą dostępne dla użytkowników mających prawo dostępu do tego raportu.

Przesłanianie domyślnych reguł agregacji w tabelach przestawnych

Można przesłonić domyślną regułę agregacji miary, określoną przez pierwotnego autora raportu lub przez system.

Jak przesłonić domyślną regułę agregacji w tabeli przestawnej

1. Nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla tej miary, której domyślna reguła agregacji ma zostać przesłonięta.
2. Wybrać opcję "Reguła agregacji", po czym wybrać tę regułę, która ma zostać zastosowana.

Dodawanie formatowania do tabel przestawnych

Do tabeli przestawnej można zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowanie kosmetyczne. Można także dostosować wygląd sekcji, wierszy, kolumn i miar oraz ich zawartości.

Na przykład można określić opcje czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów odnoszące się do sekcji, wartości i etykiet miar. W przypadku sekcji można dołączyć nagłówki kolumn (i dostosować ich położenie) wraz z wartościami w danej sekcji. Dodatkowo można wstawić znaczniki podziału strony, tak aby — przy każdej zmianie wartości w sekcji — nowa sekcja pojawiała się na nowej stronie.

Można także dodać formatowanie warunkowe, które pomaga zwrócić uwagę na pewne dane, jeśli spełniają one określony warunek. Informacje, jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny tabeli przestawnej, można znaleźć pod hasłem Edytowanie właściwości kolumn (na stronie 1295).

Dodawanie — do tabeli przestawnej — przemiennego wyróżniania na zielono oraz formatowania kosmetycznego

Przy przemiennym wyróżnianiu na zielono co drugi wiersz lub co druga kolumna jest wyróżniana jasnozielonym kolorem. Formatowanie kosmetyczne wpływa na ogólny wygląd tabeli przestawnej, a ponadto umożliwia zmianę domyślnego koloru wyróżniania przemiennego.

Jak dodać do tabeli przestawnej przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowanie kosmetyczne

1. W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości widoku tabeli przestawnej" znajdujący się w górnej części obszaru roboczego.
2. Aby dodać przemienne wyróżnianie na zielono, zaznaczyć pole wyboru "Włącz wyróżnianie co drugiego wiersza na zielono".

   Aby zmienić sposób stosowania tego wyróżnienia, dokonać wyboru z listy "Wyróżnianie przemienne".
3. Aby dodać formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Ustaw formatowanie przemienne".

4 Aby zmienić domyślny zielony kolor wyróżniania przemiennego, w oknie dialogowym "Edytuj format" wybrać w formacie komórki nowy kolor tła.

Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym można znaleźć pod hasłem Zmienianie wyglądu raportów (na stronie 1279).

Dodawanie formatowania do sekcji i jej zawartości

Za pomocą opcji formatowania sekcji i jej zawartości można:

- Dołączyć nagłówki kolumn (i dostosować ich położenie) wraz z wartościami w danej sekcji.
- Wprowadzić podział stron. Przy każdej zmianie wartości w sekcji, nowa sekcja będzie się pojawiać na nowej stronie. Jest to przydatne w przypadku szczegółowych raportów sterowanych danymi.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do sekcji i jej zawartości.

Jak dodać formatowanie do sekcji w tabeli przestawnej

1 Aby sformatować wygląd sekcji, wykonać następujące czynności:

   a W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości sekcji".

   b W oknie dialogowym "Właściwości sekcji" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

2 Aby określić formatowanie zawartości sekcji, wykonać następujące czynności:

   a Nacisnąć przycisk "Właściwości zawartości".

   b W oknie dialogowym "Właściwości zawartości" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

   Informacje o stosowaniu formatowania kosmetycznego są dostępne pod hasłem Zmienianie wyglądu raportów (na stronie 1279).

Dodawanie formatowania do wierszy

Za pomocą opcji formatowania wierszy i ich zawartości można:

- Zastosować formatowanie kosmetyczne do wierszy oraz ich nagłówków i wartości.
- Użyć wiersza w obliczeniach w tabeli przestawnej, lecz ukryć jego wyświetlanie w wynikach.
- Zdefiniować nowy element obliczany, przeznaczony do użycia w tabeli przestawnej.
- Zduplikować wiersz w tabeli przestawnej.
- Usunąć kolumnę z widoku tabeli przestawnej.

Jak dodać formatowanie do wierszy

- W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla wiersza i dokonać wyboru z rozwijanej listy:

- Aby zastosować formatowanie do nagłówków wierszy lub ich wartości, wybrać odpowiednią opcję.
- Informacje o stosowaniu formatowania kosmetycznego są dostępne pod hasłem Zmienianie wyglądu raportów (na stronie 1279).
- Aby ukryć w wynikach wiersz, wybrać opcję "Ukryte".
- Aby zdefiniować nowy element obliczany, nacisnąć przycisk "Nowy element obliczany".

  Więcej informacji o definiowaniu obliczanych elementów znajduje się w tym temacie w sekcji "Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych".
- Aby w tabeli przestawnej zduplikować wiersz, wybrać opcję "Zduplikuj warstwę".
- Aby usunąć kolumnę z raportu, wybrać opcję "Usuń kolumnę".
- Kolumna zostanie usunięta z tabeli przestawnej oraz ze wszystkich innych widoków wyników występujących w raporcie.

UWAGA: Ustawienia "Format danych" dla kolumn zawartych w obszarze "Miary" dziedziczą wartości z ustawień dla kolumn w danej sekcji.

Wyświetlanie sum kumulacyjnych w tabelach przestawnych

Miary liczbowe w tabeli przestawnej mogą być wyświetlane jako sumy kumulacyjne (ang. running sum), gdzie w każdej kolejnej komórce miary jest wyświetlane podsumowanie wszystkich uprzednich komórek dla tej miary. Opcja ta odnosi się tylko do sposobu wyświetlania i nie ma wpływu na faktyczne wyniki w tabeli przestawnej.

Zazwyczaj sumy kumulacyjne wyświetla się dla zduplikowanych kolumn lub dla miar, dla których wybrano opcję pokazywania danych jako procent kolumny, gdzie ostatnią wartością jest 100. Sumy kumulacyjne są stosowane do wszystkich podsumowań. Suma kumulacyjna dla każdego poziomu szczegółowości jest obliczana osobno.

Wybranie sumy kumulacyjnej nie ma wpływu na nagłówki kolumn. Nagłówek kolumny można tak sformatować, aby sygnalizował, że jest włączona suma kumulacyjna.

Przy stosowaniu sum kumulacyjnych obowiązują następujące reguły:

- Suma kumulacyjna jest niezgodna z funkcją SQL RSUM (uzyskano by sumę kumulacyjną sumy kumulacyjnej).
- Wszystkie sumy kumulacyjne są resetowane przy każdej nowej sekcji. Suma kumulacyjna nie jest resetowana przy podziale w obrębie sekcji ani nie jest kontynuowana w kolejnych sekcjach.
- Jeśli miara nie jest wyświetlana w jednej kolumnie lub w jednym wierszu, to jest sumowana z lewej w prawo, a następnie z góry do dołu. (W dolnej prawej komórce będzie zawarte podsumowanie całkowite.) Suma kumulacyjna nie jest resetowana przy poszczególnych wierszach ani kolumnach.
- Przesuwające się (ang. rolling) minima, maksima i średnie nie są obsługiwane.

Jak wyświetlić miarę jako sumę kumulacyjną

- W obszarze "Miary" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla wiersza (lub kolumny), który ma zostać zsumowany, po czym wybrać następującą opcję:

  Wyświetl jako sumę kumulacyjną

Pokazywanie względnej wartości elementu w tabelach przestawnych

Miarę składowaną lub obliczaną można w tabeli przestawnej dynamicznie przekształcić w procent lub indeks. Jest wówczas pokazywana względna wartość elementu (w odniesieniu do podsumowania) bez konieczności jawnego tworzenia obliczenia.

Na przykład, jeśli tabela przestawna jest używana do analizowania sprzedaży według regionu, można zduplikować miarę sprzedaży i wyświetlać ją jako procent podsumowania. Widoczne są wówczas faktyczne wielkości sprzedaży oraz procentowy udział poszczególnych regionów.

Miara ta może być wyświetlana jako wartość procentowa z przedziału od 0,00 do 100,00 bądź jako indeks z przedziału od 0 do 1. Sposób wyświetlania jest ustalany przez użytkownika.

Jak pokazać względną wartość elementu w tabeli przestawnej

1. W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Więcej opcji", aby wyświetlać daną kolumnę jako wartość względną.

   Następny krok jest opcjonalny. Gdy miara zostanie zduplikowana w tabeli przestawnej, będzie można wyświetlić zarówno podsumowanie miary, jak i jej względną wartość. Dzięki temu na stronie "Definiowanie kryteriów" nie trzeba dodawać kolumny dwukrotnie, aby w tabeli przestawnej wyświetlić jej podsumowanie i wartość względną.

2. Aby zduplikować miarę, wybrać opcję "Zduplikuj warstwę".

   Miara pojawi się drugi raz w tabeli przestawnej z tą samą nazwą. Aby zmienić nazwę miary, należy nacisnąć przycisk "Więcej opcji" i wybrać opcję "Formatuj nagłówki", a następnie wpisać w pierwszym polu nową nazwę.

3. Nacisnąć przycisk "Więcej opcji" i wybrać opcję "Pokaż dane jako", wybrać ustawienie "Procent z" lub "Indeks", a następnie odpowiednią opcję z podmenu.

   UWAGA: Opcja "Pokaż dane jako" jest dostępna tylko w przypadku tych elementów, które są miarami składowanymi lub obliczanymi.

   Opcje ustawień "Procent z" i "Indeks" są następujące:

   - Kolumna
   - Wiersz
   - Sekcja
   - Strona
   - Kolumna nadrzędna
   - Wiersz nadrzędny
   - Warstwa (po wybraniu warstwy trzeba wybrać kolumnę raportu, według której będą grupowane wartości procentowe)

Stosowanie obliczeń w tabelach przestawnych

W tabeli przestawnej można stosować obliczenia w celu uzyskania różnych widoków danych. Za pomocą obliczeń można przesłonić domyślną regułę agregacji określoną w systemie, a dla istniejącego raportu — regułę agregacji wybraną przez jego autora.

W poniższej tabeli opisano obliczenia, których można używać w tabelach przestawnych.

Obliczenie	Opis
Domyślne	Stosowana jest domyślna reguła agregacji miary zdefiniowana w repozytorium lub przez pierwotnego autora raportu.
Suma	Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Minimum	Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Maksimum	Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Średnia	Oblicza wartość średnią elementu w zbiorze wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe. Średnie w tabelach przestawnych są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej.
Pierwsze	Wybiera pierwsze wystąpienie elementu w zbiorze wyników.
Ostatnie	Wybiera ostatnie wystąpienie elementu w zbiorze wyników.
Licznik	Oblicza liczbę wierszy, które występują w zbiorze wyników i mają dla danego elementu wartość nie-Null. Elementem tym zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.
Licznik dystynktywny	Dodaje do funkcji "Licznik" przetwarzanie dystynktywne. Znaczy to, że każde odmienne wystąpienie elementu jest liczone tylko jeden raz.
Formuła	Otwiera pasek narzędzi, z którego można wybierać operatory matematyczne do użycia w obliczeniu.
Złożona agregacja przez serwer	Ustawienie to powoduje, że reguła agregacji nie jest ustalana ani obliczana przez tabelę przestawną, lecz przez serwer Analytics. Jest wydawana instrukcja "AGGREGATE(x by y)", którą serwer Analytics interpretuje w następujący sposób: użyć najbardziej odpowiedniej reguły agregacji dla miary "x", aby wprowadzić ją na poziom "y".
Brak	Nie jest stosowane żadne obliczenie.

Więcej informacji o funkcjach SQL można znaleźć pod hasłem Używanie funkcji w analizach (na stronie 1373).

Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych

Obliczenia można konstruować dla elementów z obszarów "Strony", "Sekcje", "Wiersze" i "Kolumny".

Jak utworzyć obliczenie dla elementu w tabeli przestawnej

1. W obszarze "Sekcje" lub "Wiersze" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla tej miary, na której ma zostać wykonane obliczenie.
2. Wybrać opcję "Nowy element obliczany".

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Element obliczany".
3. W polu "Nazwa" wpisać nazwę, jaką będzie mieć obliczenie.
4. Aby utworzyć obliczenie inne niż formuła, wykonać odpowiednią z poniższych instrukcji:
   - Aby utworzyć jedno obliczenie, wybrać z rozwijanej listy "Funkcja" odpowiednią funkcję, po czym klikać na elementach z listy "Wartości", aby dodać je do pola "Funkcja".
   - Aby utworzyć więcej niż jedno obliczenie dla więcej niż jednego elementu, wpisać funkcje i klikać na nazwach elementów w celu dodania ich do pola "Funkcja".
   - Obliczając średnią dla kolumny zawierającej dane typu całkowitoliczbowego, zmienić formułę dla kolumny, tak aby rzutować ją na typ double (zmiennoprzecinkowy). Na przykład, jeśli formuła ma postać x, to należy ją zmienić na CAST(x as double).

     UWAGA: Średnie w tabelach przestawnych są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej.
5. Aby utworzyć formułę, wybrać funkcję "Formuła".

   UWAGA: Formuła tworzy dynamiczne niestandardowe zgrupowanie w obrębie tabeli przestawnej. Wszystkie miary, do których występują odwołania w formule, muszą pochodzić z tej samej kolumny logicznej i muszą występować w wynikach. Formuły można wstawiać do innych obliczeń oraz łączyć z innymi obliczeniami.

   Stają się widoczne operatory matematyczne. Przedstawione w poniższej tabeli.

Operator	Opis
+	Znak plus dla operacji dodawania w formule.
-	Znak minus dla operacji odejmowania w formule.
*	Znak mnożenia dla operacji mnożenia w formule.
/	Znak dzielenia dla operacji dzielenia w formule.
$	Znak dolara w celu wykonywania operacji na pozycji wiersza elementu w formule.
(	Nawias otwierający, sygnalizujący początek operacji grupowej w formule.
)	Nawias zamykający, sygnalizujący koniec operacji grupowej w formule.

a Utworzyć w polu "Funkcja" formułę, wpisując nazwy miar lub na nich klikając, oraz klikając na operatorach w celu wstawienia ich do formuły.

b Użyć nawiasów, gdzie jest to potrzebne.

6 Po ukończeniu obliczenia nacisnąć przycisk "Zakończono".

Jeśli zostaną wykryte jakieś błędy, pojawi się informujący o tym komunikat. Poprawić błąd i ponownie nacisnąć przycisk "Zakończono".

Przykłady obliczeń w tabelach przestawnych

W tych przykładach i wyjaśnieniach przyjęto założenie, że użytkownik ma podstawową wiedzę o języku SQL i jego składni. Przykłady są hipotetyczne. Nie są pokazane wszystkie możliwe obliczenia.

Przykład 1. W tym przykładzie jest uzyskiwana wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) dla każdego z produktów SoftDrinkA, SoftDrinkB i SoftDrinkC, po czym wartości te są sumowane.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Jest to równoważne wybraniu z rozwijanej listy "Funkcja" funkcji "Suma", a następnie napisaniu 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' lub klikaniu na tych elementach w celu wstawienia ich do pola "Funkcja".

Przykład 2. W tym przykładzie jest uzyskiwana minimalna wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) dla produktów SoftDrinkA lub SoftDrinkB bez względu na to, która jest mniejsza.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

W przykładach 1 i 2 każde funkcyjne obliczenie jest wykonywane dla każdego elementu z warstwy zewnętrznej, takiej jak warstwa "Produkty". Na przykład, jeśli na osi znajdą się "Rok" i "Produkt", a jedno z poprzedzających obliczeń zostanie utworzone na warstwie "Produkt", to wyniki będą obliczane dla poszczególnych lat.

Przykład 3. W tym przykładzie są uzyskiwane wartości dla poszczególnych elementów w warstwie zewnętrznej, takich jak "Rok" i "Produkt", po czym wartości te są sumowane.

```
sum(*)
```

Przykład 4. W tym przykładzie jest uzyskiwana wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) elementu pochodząca z pierwszego, drugiego i trzeciego wiersza, po czym wartości te są sumowane.

```
sum($1,$2,$3)
```

Zamiast określać element za pomocą nazwy, np. SoftDrinkA, można podać $n lub $-n, gdzie n jest liczbą całkowitą określającą pozycję wiersza elementu. Jeśli zostanie użyte $n, to miara będzie brana z n-tego wiersza. Jeśli zostanie użyte $-n, miara będzie brana z n-tego wiersza, licząc od wiersza ostatniego.

Na przykład użycie $1 spowoduje, że miara zostanie wzięta z pierwszego wiersza zbioru danych. Użycie $-1 spowoduje, że miara zostanie wzięta z ostatniego wiersza zbioru danych.

Przykład 5.W tym przykładzie jest dodawana sprzedaż produktów SoftDrinkA, SoftDrinkB i SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Jest to równoważne następującemu obliczeniu:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Przykład 6. Jest dodawana sprzedaż produktu SoftDrinkA do sprzedaży produktu dietetyczny SoftDrinkA, następnie jest dodawana sprzedaż produktu SoftDrinkB do sprzedaży produktu dietetyczny SoftDrinkB, po czym jest zwracana wartość maksymalna z tych dwóch obliczeń.

```
max('SoftDrinkA' + 'dietetyczny SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'dietetyczny SoftDrinkB')
```

Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników

Widok mierników służy do przedstawiania wyników na miernikach. Przydatnych do pokazywania osiągnięć w odniesieniu do założonych celów. Są obsługiwane mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.

Można wybrać typ miernika i dostosować jego wygląd, w tym tytuł, pokazywany zakres, liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz inne charakterystyki, takie jak szerokość miernika oraz rozmiar tarczy i wskazówki miernika. Można także określić wartości progowe, krawędzie i kolory, a także inne cechy miernika.

Mierniki umożliwiają nawigację. Gdy użytkownik kliknie na mierniku, może zostać przekierowany do innego zapisanego raportu.

Temat przedstawia opis mierników i ustawień widoku mierników. Zawiera także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników
- Konfiguracja ogólnych właściwości tła w widoku mierników
- Dodawanie tytułów i stopek do widoku mierników
- Dodawanie zakresów miernika do widoku mierników
- Określanie dodatkowych właściwości w widoku mierników
- Konfiguracja zaawansowanych właściwości tarcz mierników tarczowych

Mierniki

W tej części opisano typy, podtypy i rozmiary mierników.

Typy mierników

W poniższej tabeli przedstawiono typy mierników dostępne z rozwijanej listy "Miernik" oraz opisano ich zastosowanie. Domyślnym miernikiem jest miernik tarczowy.

Typ miernika	Opis
Wybór numeru	Miernik tarczowy przedstawia dane za pomocą tarczy, na której jedna lub więcej wskazówek sygnalizuje swoim położeniem, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Słupkowy	Miernik słupkowy przedstawia dane za pomocą słupka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.

Typ miernika	Opis
Żarówkowy	Miernik żarówkowy przedstawia dane za pomocą kółka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach. Macierz mierników żarówkowych jest szczególnie przydatna dla wyjścia typu "tablica wyników".

Podtypy mierników

Wybrany typ miernika decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na rozwijanej liście "Typ". Miernik tarczowy nie ma podtypu. Wśród podtypów mierników można wymienić następujące:

- Mierniki słupkowe: Wypełnione i LED. Podtypem domyślnym jest "Wypełniony".
- Mierniki żarówkowe: Trójwymiarowe (3-W) i dwuwymiarowe (2-W). Podtypem domyślnym jest 3-W.

Rozmiary mierników

Są dostępne następujące rozmiary mierników: mały, średni, duży i niestandardowy. Rozmiarem domyślnym jest średni.

Ustawienia widoku mierników

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku mierników dają dostęp do różnych ustawień miernika. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku mierników.

Przycisk w widoku mierników	Opis

Przycisk w widoku mierników	Opis
	Właściwości kanwy miernika. Umożliwia określenie ogólnych właściwości tła, na którym wyświetlany jest miernik.
	Tytuły mierników. Umożliwia określenie tytułu, podtytułu, stopki i stopki podrzędnej dla miernika.
	Zakresy miernika. Umożliwia określenie zakresów przedstawianych na mierniku.
	Dodatkowe właściwości miernika. Umożliwia określenie dodatkowych właściwości miernika, w tym wyglądu elementów miernika, wartości granicznych miernika, znaczników podziałki oraz interakcji, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie miernik.
	Właściwości zaawansowane. Umożliwia określenie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego, w tym sposobu wyświetlania etykiet, łuku tarczy oraz jej grubości.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku mierników.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ miernika niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok miernika

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok mierników, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać "Miernik".
   - Aby edytować istniejący widok mierników, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku mierników.

     W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
2. Wybrać w odpowiednich polach miernik, jego rodzaj i rozmiar.
3. W przypadku wszystkich typów mierników wybrać z listy rozwijanej "Miary" miarę, która będzie przedstawiana na mierniku.
4. W przypadku mierników tarczowych:
   a. Wybrać z listy rozwijanej "Typ znacznika" odpowiednią wskazówkę, np. "Kompas", "Strzałka" lub "Linia".
   b. Aby wybrać kolor wskazówki, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.

c Aby dodać następną wskazówkę, nacisnąć przycisk "Dodaj znacznik".

5 Za pomocą przycisków znajdujących się w górnej części strony widoku mierników określić dodatkowe ustawienia miernika.

6 Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od domyślnego widoku mierników, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".

7 Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości tła mierników w widoku mierników

Można określić ogólne ustawienia właściwości tła, na którym miernik jest wyświetlany — na przykład, czy ma być wyświetlany tytuł i czy z każdym miernikiem ma być wyświetlana legenda. Można również określić kolor tła i kolor tytułu, czy mają być wyświetlane krawędzie tła, a także ustalić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Jak ustawić ogólne właściwości tła w widoku mierników

1 Nacisnąć przycisk "Właściwości kanwy mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).

2 W oknie dialogowym "Właściwości kanwy mierników" wybrać tytuł w następujący sposób:

- Aby była wyświetlana nazwa pomiaru, nie zaznaczać pola wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.
- Aby był wyświetlany inny tytuł, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i wpisać tekst tytułu.
- Aby tytuł nie był wyświetlany w tle, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.

3 Aby była wyświetlana legenda, wybrać odpowiednią opcję z listy; aby legenda nie była wyświetlana, wybrać "Brak".

Domyślnie legenda jest położona pod tytułem.

4 Aby ustawić kolor tła obszaru, na którym miernik jest wyświetlany, kliknąć pole "Kolor tła" i dokonać wyboru.

5 Aby określić kolor tytułu, kliknąć pole "Kolor tekstu" i dokonać wyboru.

6 Aby były wyświetlane krawędzie tła, kliknąć pole "Kolor krawędzi" i dokonać wyboru.

7 Określić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Odstęp między miernikami jest mierzony w pikselach.

8 Nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku mierników. Rozmiar widoku może ulec zmianie, tak aby się zmieściły jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Dodawanie tytułów i stopek w widoku mierników

Można określić tytuł, tytuł niższego poziomu, stopkę i stopkę podrzędną miernika. Jeśli na kanwie mierników znajduje się kilka mierników, to tytuły i stopki są wyświetlane dla każdego z nich. Tytuły i stopki są elementami opcjonalnymi.

Jak dodać tytuły i stopki w widoku mierników

1. Nacisnąć przycisk "Tytuły mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Tytuły mierników" wpisać tekst i nacisnąć przycisk "OK".

   UWAGA: Podobnie jak w widoku opisowym, można użyć tokena @n w celu dołączenia do tytułu miernika wyników z określonej kolumny. Na przykład @1 umożliwia wstawienie wyników z pierwszej kolumny, a @3 — wyników z trzeciej kolumny. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dodawanie tekstu opisowego do wyników (zob. "Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników" na stronie 1359).

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Dodawanie zakresów miernika w widoku mierników

Określając zakresy miernika, określa się minimalną i maksymalną wartość poszczególnych zakresów, a także kolor, jakim dany zakres będzie przedstawiany na mierniku — np. zielony dla przedziału akceptowanego, żółty dla ostrzeżenia i czerwony dla stanu krytycznego.

Zakresy miernika można ustawiać na wartość statyczną, na nazwę kolumny miary lub na wynik zapytania SQL.

Jak ustawić zakres miernika w widoku mierników?

1. Nacisnąć przycisk "Zakresy miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Zakresy miernika" wykonać następujące czynności:
   a. Wpisać nazwę opisową zakresu.
   b. Aby ustawić minimalną i maksymalną wartość zakresu miernika, nacisnąć przycisk "Właściwości" i dokonać odpowiedniego wyboru w oknie dialogowym "Opcje zaawansowane".
   c. Aby wybrać kolor zakresu, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.
3. Nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie dodatkowych właściwości miernika w widoku mierników

Dodatkowe właściwości miernika obejmują wygląd elementów miernika, właściwości elementów skali (takich jak wartości graniczne miernika i znaczniki podziałki) oraz interakcję, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie na mierniku. Właściwości te określa się w oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika".

Ustawienia określające wygląd miernika są dostępne na karcie "Wygląd". Za ich pomocą można określić:

- Czy etykiety danych mają być pokazywane.

  Etykiety danych mogą być zawsze wyświetlane, mogą się pojawiać tylko wtedy, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na elemencie miernika, oraz mogą nie być nigdy wyświetlane.
- Kolor tła miernika, kolor tekstu w obrębie miernika oraz krawędzie miernika.
- Wysokość i szerokość miernika, podawane w pikselach.

Ustawienia określające właściwości skali są dostępne na karcie "Skala". Za ich pomocą można określić:

- Domyślne lub własne wartości graniczne miernika.
- Liczbę znaczników głównych i podrzędnych podziałki.

Ustawienia określające interakcję użytkownika z miernikiem są dostępne na karcie "Interakcja". Można wybrać:

- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza nawigację z poziomu miernika.

Można także ustawić dodatkowe właściwości miernika typu słupkowego, klikając na jego ikonie.

Jak określić dodatkowe właściwości w widoku mierników?

1. Nacisnąć przycisk "Dodatkowe właściwości miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika" wybrać odpowiednie ustawienia na kartach "Wygląd", "Skala" i "Interakcja".
3. Nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego

Za pomocą zaawansowanych właściwości można określić, czy mają być wyświetlane etykiety skali i jakie wartości powinny być na nich pokazywane, ustawić kąt łuku tarczy oraz wybrać jej grubość.

Dla etykiet skali są dostępne następujące opcje:

- Procent sumy
- Wartość rzeczywista

Łuk tarczy jest podawany w stopniach. Na przykład dla wartości 360 uzyskuje się miernik tarczowy, którego tarczą jest pełne koło.

Grubość tarczy jest podawana w pikselach. Dla większych wartości miernik staje się grubszy, lecz się zmniejsza jego wewnętrzny obwód. Podając bardzo duże (w odniesieniu do rozmiaru miernika) grubości tarczy, można doprowadzić do zniekształcenia miernika i dlatego jest to niezalecane.

Jak określić zaawansowane właściwości tarczy miernika tarczowego

1. Nacisnąć przycisk "Opcje zaawansowane" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Właściwości specyficzne dla typu tarczowego" dokonać wyboru sposobu wyświetlania etykiet.

   Aby wyłączyć wyświetlanie etykiet skali, wybrać opcję " Brak".
3. Aby określić kąt łuku tarczy i grubość tarczy, wybrać daną opcję i wpisać odpowiednie wartości.
4. Nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników

Widok filtrów służy do pokazywania filtrów zastosowanych do raportu. Informacje o dodawaniu filtrów do raportu są dostępne pod hasłem Dodawanie filtrów do kolumn (na stronie 1285).

Jak dodać lub zmodyfikować widok filtrów

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok filtrów, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Aktywne filtry".
   - Aby edytować istniejący widok filtrów, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" w widoku filtrów.

   W obszarze roboczym zostanie pokazany widok filtrów.
2. Po zakończeniu nacisnąć przycisk "OK".
3. Zapisać raport.

Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników

W widoku tekstu statycznego można dodawać i edytować tekst znacznikowy pojawiający wraz z wynikami. Można dodać instrukcje (znaczniki) wstawiające sformatowany tekst, formanty ActiveX, skrypty Java, pliki

dźwiękowe, animacje, znaki firmowe, zmienne itd. Tekst znacznikowy może zawierać wszystko, co obsługuje używana przeglądarka.

W tej części przedstawiono procedury dodawania i modyfikowania widoku tekstu statycznego oraz zamieszczono kilka przykładów tekstu statycznego. Jeśli użytkownik znajdzie przykład odpowiadający zamierzonym działaniom, może go skopiować i dostosować do własnych potrzeb.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tekstu statycznego

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tekst statyczny".
- Aby edytować istniejący widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku tekstu statycznego.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok tekstu statycznego.

2 Wprowadzić w polu tekstowym kod znacznikowy.

Aby tekst pogrubić, pochylić lub podkreślić, nacisnąć odpowiedni przycisk w celu wstawienia początkowego i końcowego znacznika HTML, po czym wpisać między tymi znacznikami swój tekst (albo najpierw zaznaczyć tekst, a następnie nacisnąć przycisk formatowania).

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

W poniższej tabeli zamieszczono kilka przykładów wraz z ich opisem.

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia

Tekst HTML	Wkleić lub wpisać odpowiedni kod HTML (lub sformatowany tekst) w polu tekstowym. Można także posługiwać się przyciskami znaczników HTML. Na podstawie formatu wprowadzanego tekstu mogą zostać użyte znaczniki formatujące tekst. Na przykład można:
	■ Ustawić rozmiar i kolor czcionki:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">Tekst czerwony</FONT>`
	■ Aby połączyć znaczniki w celu uzyskania dodatkowych efektów, należy użyć kodu:
	`<B><FONT COLOR="red">Tekst czerwony pogrubiony</FONT></B>`

Obiekt ActiveX	Obiekt Active-X musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Obiekt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <object...> i końcowego znacznika </object>.

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
Skrypt JavaScript lub VBScript	Skrypt musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Skrypt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <script> i końcowego znacznika </script>.

Dźwięk	Trzeba znać lokalizację pliku dźwiękowego. Jeśli plik dźwiękowy jest używany w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.
	
	Aby dodać dźwięk, należy użyć znacznika HTML <EMBED> w następującym formacie:
	
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	
	gdzie:
	
	■ *"audio"* to lokalizacja i nazwa pliku dźwiękowego.
	
	Aby dodać plik dźwiękowy znajdujący się na lokalnym dysku twardym, należy użyć kodu HTML:
	
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	
	Aby dodać ten sam plik dźwiękowy znajdujący się we współużytkowanej lokalizacji na serwerze internetowym firmy, należy użyć kodu HTML:
	
	`<EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`

Grafika tła	W poniższym przykładzie jest użyty skrypt JavaScript. Trzeba znać lokalizację pliku z grafiką, która ma być użyta jako tło. Jeśli grafika jest używana w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym lub w serwisie internetowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Jeśli grafika znajduje się we współużytkowanym folderze plików pulpitu, to można by użyć przykładowego kodu HTML: `<script language="javascript"> document.body.background = "http://nasz_serwer_WWW.firma.com/graphics/"NazwaGrafiki";</script>` gdzie: ■ *NazwaGrafiki* to nazwa pliku, np. cegly.gif lub piasek.jpg.

1. Aby do czcionki użytej w widoku tekstu statycznego zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".

2. Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.

   Uwaga: Można zaimportować formatowanie z raportów zawierających formaty z kroku 2 (tworzenie układów). Nie można zaimportować formatowania z kroku 1 (definiowanie kryteriów).

3. Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

4. Zapisać raport.

Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy

Widok legendy służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w raporcie, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.

Na przykład w raporcie może być stosowane formatowanie warunkowe, przy którym elementy o stanie krytycznym są wyświetlane na czerwono, a elementy wymagające zwrócenia uwagi są wyświetlane na żółto. Można dodać legendę z tekstem wyjaśniającym znaczenie kolorów oraz z nazwami opisowymi podsumowującymi właściwą czynność. Za pomocą formatowania kosmetycznego można dopasować kolor tła tekstu do kolorów formatowania warunkowego.

Jak dodać lub zmodyfikować widok legendy

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

   - Aby dodać nowy widok legendy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Legenda".
   - Aby edytować istniejący widok legendy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku legendy.

   W obszarze roboczym zostanie pokazany widok legendy.

2. W polu "Podpisy" wybrać miejsce wyświetlania podpisów.

   Dostępne opcje to "Po prawej", "Po lewej" i "Brak". Opcję "Brak" należy wybrać, jeśli podpisy nie mają być wyświetlane.

3. W polu "Pozycje legendy w wierszu" wybrać liczbę pozycji legendy, które mają być wyświetlane w każdym wierszu.

4. (Opcjonalne) Wpisać tytuł legendy, np. "Legenda".

5. W pierwszym polu tekstowym "Nazwa opisowa" wpisać znaczenie warunku, na przykład "Wymaga natychmiastowej uwagi".

6. W pierwszym polu tekstowym "Przykładowy tekst" wpisać pierwszy warunek, który ma być dokumentowany, na przykład "Krytyczne".

Do określenia koloru tła (np. czerwonego) można użyć wspólnego okna dialogowego dla formatowania kosmetycznego. Wprowadzanie tekstu nie jest wymagane. Można tu, jeśli trzeba, ustawić kolor tła.

7 Aby dodać następny podpis, nacisnąć przycisk "Dodaj pozycję".

8 Po zakończeniu dodawania podpisów nacisnąć przycisk "OK".

9 Zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach

Za pomocą widoku selektora kolumn można zezwolić użytkownikom na dynamiczną zmianę kolumn uwzględnianych w raporcie. Do każdej kolumny danego raportu można dołączyć jeden selektor kolumn, a do każdego selektora można dołączyć wiele kolumn (atrybutów).

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora kolumn

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor kolumn".
- Aby edytować istniejący widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora kolumn.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

2 Dla każdej kolumny, dla której ma się pojawiać selektor kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Włącz".

3 Wpisać treść etykiet poszczególnych selektorów i wybrać położenie etykiety.

UWAGA: Jeśli treść etykiety nie zostanie wpisana, dla użytkowników wyświetlających wyniki etykieta na selektorze nie będzie widoczna.

4 Jeśli wyniki mają być odświeżane, gdy tylko użytkownik wybierze nową kolumnę z selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Automatycznie odśwież po wybraniu nowej kolumny". Jeśli to pole wyboru zostanie odznaczone, obok selektorów kolumn będzie wyświetlany przycisk "Wykonaj", który trzeba nacisnąć, aby wyświetlić nowe wyniki.

5 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

6 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

7 Aby przenieść lub edytować widok selektora kolumn (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.

- Aby zmienić wygląd widoku selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
- Aby usunąć widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Usuń widok".

8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków

Widok selektora widoków służy do umożliwienia wybrania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony w raporcie, przyjmie postać listy rozwijanej, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru konkretnego widoku.

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora widoków?

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor widoków".
- Aby edytować istniejący widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora widoków.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok selektora widoków.

2 (Opcjonalne) Wpisać nazwę opisową selektora widoków i określić, gdzie ma być ona wyświetlana względem selektora widoków.

3 Wybrać widoki uwzględniane w widoku selektora widoków.

- Wybrać widoki z pola "Dostępne widoki" i przenieść je do pola "Dołączone widoki".
- W polu "Dołączone widoki" zaznaczyć widok i nacisnąć przycisk "Zmień nazwę", aby zmienić nazwę widoku.

UWAGA: Wybranie widoku "Brak" powoduje wyświetlanie samego selektora.

4 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora widoków, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

5 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

6 Aby przenieść lub edytować widok selektora widoków (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.

- Aby sformatować wygląd widoku selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
- Aby skasować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Kasuj widok".

7 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych

Widok wykresu lejkowego służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości oraz poziomy za pomocą kolorów. Zazwyczaj wykresy lejkowe są używane do graficznego przedstawiania danych związanych z etapami procesu, takich jak kwota potencjalnego przychodu na poszczególnych etapach sprzedaży.

Wykresy lejkowe dobrze się nadają do porównywania wartości docelowych z wartościami faktycznymi, gdy wartość docelowa istotnie się zmniejsza lub zwiększa na poszczególnych etapach, jak to ma miejsce np. w przypadku potoku "Pipeline" sprzedaży. Klikając na jednym z kolorowych obszarów, można drążyć do bardziej szczegółowych informacji.

Na wykresach lejkowych poszczególne progi sygnalizują procent wartości docelowej, a kolory dają wizualne informacje o etapach:

- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej minimalnej wartości progowej, mają kolor czerwony.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor żółty.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada powyżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor zielony.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu lejkowego

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Wykres lejkowy".
- Aby edytować istniejący widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku wykresu lejkowego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku wykresu lejkowego.

2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku wykresu lejkowego	Opis
Tytuł wykresu	Tytuł wyświetlany na górze wykresu.
Etap	Przedstawiany etap, wybierany z rozwijanej listy. Wartości te są wyświetlone na osi poziomej.
Wartość rzeczywista	Wartość faktyczna dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa	Wartość docelowa dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa tylko dla ostatniego etapu	Określa, czy wartość docelowa powinna być wyświetlana dla każdego czy tylko dla ostatniego etapu.
Współczynnik wymagany do osiągnięcia celu	Określa współczynniki wymagane do osiągnięcia celów.
Minimalna wartość progowa	Określa minimalną wartość progową. Wartości mniejsze niż minimalna wartość progowa będą wyświetlane na czerwono. Wartości zawarte w przedziale między minimalną a maksymalną wartością progową będą wyświetlane na żółto.
Maksymalna wartość progowa	Określa maksymalną wartość progową. Wartości większe niż maksymalna wartość progowa będą wyświetlane na zielono.
Rozmiar	Służy do określania rozmiaru.
Wymuszenie standardowego kształtu i jednakowych szerokości etapów	Służy do określania, czy aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie wymusza dla wykresu standardowy kształt i jednakowe szerokości etapów.
Interakcja	Określa poziom dozwolonej interakcji z wykresu. Dostępne opcje to "Brak", "Drążenie" i "Nawigacja".

3 Aby zobaczyć podgląd widoku wykresu lejkowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

4 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

5 Aby przenieść lub edytować widok wykresu lejkowego (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby zmienić wygląd widoku wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" odnoszący się do danego widoku.

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" odnoszący się do danego widoku.
- Aby usunąć widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Usuń widok" odnoszący się do danego widoku.

6 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników

Widok narracyjny służy do dodawania jednego lub większej liczby akapitów tekstu, który ma się pojawiać wraz z raportami. Tekst narracyjny jest przydatny do podawania informacji, takich jak kontekst, tekst wyjaśniający czy rozszerzony opis. W widoku narracyjnym można:

- Napisać zdanie zawierające elementy zastępcze, odpowiadające kolumnom wyniku.
- Określić sposób rozdziału wierszy.
- Używać przycisków formatowani służących do pogrubiania, pochylania i podkreślania tekstu oraz do wstawiania znaczników podziału wiersza.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do czcionek widoku narracyjnego lub zaimportować formatowanie z uprzednio zapisanego widoku.

Przykładowe wykorzystanie widoku tekstu narracyjnego

Użytkownik tworzy raport, dla którego w drugiej kolumnie zbioru wyników jest zwracana nazwa regionu. Użytkownik chce, aby widok narracyjny być wyświetlany w postaci pokazanej w poniższym przykładzie, z tekstem wprowadzającym i poszczególnymi regionami wyświetlanymi w osobnych wierszach:

Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:

Region wschodni

Region zachodni

W poniższej tabeli zamieszczono i opisano wpisy dokonane przez użytkownika w widoku narracyjnym.

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
Wprowadzenie	[b] Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:[/b][br][br]	Wpis ten stanowi wprowadzenie stosowane w widoku narracyjnym. Tekst jest sformatowany tak, aby był wyświetlany czcionką pogrubioną; po tekście tym występują dwa znaczniki podziału wiersza. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Wprowadzenie" i naciska przycisk pogrubienia tekstu (**B**) w celu wstawienia znaczników HTML obejmujących pogrubiany tekst. Użytkownik wpisuje między znacznikami następujący tekst: Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
		regionu. Dotyczy następujących regionów: Następnie użytkownik naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Tekst narracyjny	@2	Wpis wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z drugiej kolumny (nazwa regionu). Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Tekst narracyjny" i wpisuje znaki @2.
Separator wierszy	[br]	Wpis ten wprowadza nowy wiersz tekstu narracyjnego. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Separator wierszy" i naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Zakończenie	[br][b] Koniec raportu "Sprzedaż wg regionu"[/b]	Wpis ten dołącza określony tekst do tekstu narracyjnego, podobnie jak "Wprowadzenie".

Znaki zarezerwowane w widoku narracyjnym

W widoku narracyjnym następujące znaki są znakami zarezerwowanymi:

@ (znak @, chyba że użyty jako element zastępczy kolumny w polu tekstowym Tekst narracyjny)

[(lewy nawias)

] (prawy nawias)

‘ (apostrof)

\ (ukośnik odwrotny)

UWAGA: Aby wstawić znak zarezerwowany, należy poprzedzić go ukośnikiem odwrotnym (\), będącym znakiem sterującym. Na przykład, aby zamieścić w tekście narracyjnym ukośnik odwrotny, należy wpisać \\.

Dodawanie lub modyfikowanie widoku narracyjnego

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu skonstruowania widoku narracyjnego.

W polach tekstowych "Wprowadzenie", "Tekst narracyjny" i "Zakończenie" można się posługiwać przyciskami formatowania w celu pogrubienia, pochylenia lub podkreślenia tekstu.

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

Jak dodać lub zmodyfikować widok narracyjny

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok opisowy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Opisowe".
- Aby edytować istniejący widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku narracyjnego.

2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku narracyjnego	Komentarz
Wprowadzenie	Stanowi wprowadzenie do właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym początku.
Tekst narracyjny	Tekst narracyjny, który będzie się pojawiał dla poszczególnych wierszy wyników. Do wstawiania wyników z określonej kolumny należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 - z trzeciej kolumny.
Separator wierszy	Określa znacznik separatora wierszy. Aby użyć separatora innego niż domyślny w danym formacie, należy wpisać odpowiedni separator w polu tekstowym "Separator wierszy".
Zakończenie	Stanowi zakończenie właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym końcu.

3 Aby do czcionki, użytej w widoku narracyjnym, zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".

4 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.

Uwaga: Można zaimportować formatowanie z raportów zawierających formaty z kroku 2 (tworzenie układów). Nie można zaimportować formatowania z kroku 1 (definiowanie kryteriów).

5 Aby zobaczyć podgląd widoku opisowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

6 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

7 Aby przenieść lub edytować widok opisowy (lub inny, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby sformatować wygląd widoku opisowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
- Aby skasować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.

8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych

W widoku przewijanego paska informacyjnego wyniki raportu są przedstawiane w formie ruchomego neonu (wyniki przewijają się przez stronę). Można dostosować rozmiar obszaru przewijania, szybkość i kierunek przewijania wyników oraz inne ustawienia wyświetlania.

UWAGA: Jeśli używana przeglądarka internetowa nie obsługuje ruchomego tekstu, to wyniki będą wyświetlane, lecz nie będą się przewijać na stronie.

Jak dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego, wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie opcję "Pasek informacyjny".
- Aby edytować istniejący widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku paska informacyjnego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku paska informacyjnego.

2 Aby wygenerować ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól, nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne".

OSTRZEŻENIE: Jeśli użytkownik naciśnie przycisk "Ustaw domyślne" po podaniu wartości w innych polach, to wartości te zostaną usunięte.

3 Aby wyczyścić wszystkie pola, kliknąć na łączu "Wyczyść pola".

UWAGA: Po wyczyszczeniu wszystkich pól można nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne", aby przywrócić ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól.

4 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Działanie	Określa, w jaki sposób wyniki się przemieszczają na pasku informacyjnym: **Przewijanie.** Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, po czym z niej "wychodzą" i znów się powtarzają. **Przesuwanie.** Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, a gdy dotrą do drugiego jej brzegu, zatrzymują się. **Przemiennie.** Wyniki odbijają się w przód i wstecz w obrębie paska informacyjnego.
Kierunek	Określa kierunek przemieszczania się wyników na pasku informacyjnym (w lewo, w prawo, w dół lub w górę).
Szerokość	Określa szerokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent szerokości strony. Na przykład wartość 200 oznacza szerokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą szerokości strony.
Wysokość	Określa wysokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent wysokości strony. Na przykład wartość 200 oznacza wysokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą wysokości strony.
Tekst początkowy	Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na początku każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML. Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację: c:\mycomputer\temp\report.gif Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład: \\ALLUSERS\graphics\report.gif
Format wierszy	Określa kod HTML, który ma być użyty do formatowania wierszy wyników. Aby dołączyć wyniki z określonej kolumny, należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 — z trzeciej

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
	kolumny.
Separator wierszy	Określa znak rozdzielający poszczególne wiersze.
Separator kolumn	Określa znak rozdzielający poszczególne kolumny. Jest używane, gdy pole "Format wierszy" jest puste, co powoduje wyświetlanie wszystkich kolumn.
Tekst końcowy	Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na końcu każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML. Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację: c:\mycomputer\temp\report.gif Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład: \\ALLUSERS\graphics\report.gif

UWAGA: Niektóre z tych pól są wstępnie wypełnione kodem HTML zapewniającym początkowe formatowanie. Edytując te teksty, należy uważać, aby została zachowana poprawność pierwotnego kodu HTML. Usuwając kod HTML z jednego z tych pól, powinno się go usunąć również z innych pól, gdyż w przeciwnym razie pasek informacyjny nie będzie poprawnie działał.

5 Aby określić dodatkowe opcje, wykonać następujące czynności:

a Nacisnąć przycisk "Zaawansowane".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowane opcje paska informacyjnego".

b Dokonać wyboru opcji zaawansowanych, po czym nacisnąć przycisk OK.

Opcje zaawansowane są przedstawione w poniższej tabeli.

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Liczba pętli	Określa, ile razy wyniki się przewiną. Domyślnie jest to wartość nieskończona. Trzeba podać liczbę całkowitą.
Wielkość przewijania	Określa liczbę pikseli między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują szybsze, mniej płynne przewijanie.
Opóźnienie przewijania	Określa, ile milisekund upływa między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują wolniejsze przewijanie.
Kolor tła	Określa kolor tła. W zależności od funkcji przeglądarki można wpisać nazwę koloru (np. yellow lub blue) lub użyć kodu koloru w 6-cyfrowym formacie szesnastkowym (np. #AFEEEE dla jasnoturkusowego). W formacie szesnastkowym można ominąć znak kratki.
Dodatkowe atrybuty paska informacyjnego	Inne opcje paska informacyjnego, które używana przeglądarka być może obsługuje, takie jak ALIGN="top | middle | bottom" (wyrównanie paska informacyjnego do góry, środka lub dołu otaczającego go tekstu). Można także dodać znaczniki HTML dodatkowo modyfikujące wygląd paska informacyjnego.

6 Aby zobaczyć podgląd widoku paska informacyjnego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

7 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

8 Aby przenieść lub edytować widok paska informacyjnego (i inne widoki w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby sformatować wygląd widoku paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
- Aby skasować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.

9 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Ostrzeganie użytkowników o braku danych

Widok braku wyników służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki. Tekst ten może pomóc zrozumieć użytkownikom, dlaczego nie uzyskali żadnych danych.

Jak dodać lub zmodyfikować widok braku wyników

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Brak wyników".
   - Aby edytować istniejący widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.

   W obszarze roboczym zostanie pokazany widok braku wyników.
2. Wpisać w polach "Nagłówek" i "Tekst" tekst objaśniający.
3. Aby zobaczyć podgląd widoku braku wyników, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
4. Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".
5. Aby przenieść lub edytować widok "Brak wyników" (oraz inne widoki, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
   - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
   - Aby sformatować wygląd widoku "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla widoku.

     Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
   - Aby edytować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.
   - Aby skasować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla widoku.
6. Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Krok 3: Definiowanie filtrów monitujących (opcjonalne)

Aby umożliwić użytkownikom określanie wartości filtrującej przy uruchamianiu raportu, należy dla raportu zdefiniować wykonawczy filtr monitujący. Filtry monitujące są przydatne, ponieważ raporty — w zależności od konkretnego użytkownika lub daty uruchomienia raportu — mogą wymagać różnego filtrowania.

Filtr monitujący różni się od filtra wbudowanego tym, że filtr wbudowany jest konfigurowany podczas definiowania raportu i filtra takiego nie można zmienić bez modyfikacji samego raportu. Na przykład, jeśli dla raportu zostanie zdefiniowany filtr monitujący "Typ podmiotu", to użytkownik po uruchomieniu raportu

zostanie wezwany do wybrania typu podmiotu, który ma zostać wyświetlony. Jeśli zostanie zdefiniowany filtr wbudowany odnoszący się do konkretnego podmiotu (np. "Konkurent"), to filtr taki jest trwale zaprogramowany i użytkownik nie może go zmienić, uruchamiając raport.

Filtry monitujące można tworzyć za pomocą strony "Definiowanie filtrów monitujących". Aby uzyskać dostęp do strony "Definiowanie filtrów monitujących", należy utworzyć nową analizę lub otworzyć istniejącą analizę.

Są dostępne dwa typy filtrów monitujących:

- Filtr monitujący kolumny

  Monitujący filtr kolumny umożliwia ogólne filtrowanie kolumny występującej w raporcie. Może przedstawić wszystkie możliwości wyboru dla danej kolumny lub udostępnić ograniczone możliwości wyboru dla danej kolumny. Na przykład, jeśli w raporcie występuje filtr Region=Wschodni, to wskutek wprowadzenia ograniczenia będzie można dla kolumny "Miasto" wybierać tylko miasta z regionu wschodniego. Zapobiega to wyborowi wzajemnie wykluczających się kryteriów filtrowania, przy których nie uzyskano by żadnych danych.

- Filtr z monitem graficznym

  Filtr z monitem graficznym udostępnia grafikę, na której fragmentach użytkownicy mogą klikać w celu wybrania kryteriów filtrowania raportu. Na przykład w organizacji zajmującej się sprzedażą użytkownicy, aby uzyskać odpowiednie informacje o sprzedaży, mogą klikać na odpowiednich terytoriach prezentowanych na mapie geograficznej bądź na grafice przedstawiającej dany produkt. Użytkownicy, którzy potrafią się posługiwać znacznikiem <map> z języka HTML, mogą sami utworzyć definicję mapy obrazkowej.

UWAGA: Filtry monitujące nie są widoczne na stronach "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitujących" i "Przegląd". Filtry monitujące są wyświetlane podczas podglądu analiz oraz podczas uruchamiania analiz przez użytkowników.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Dodawanie filtrów monitujących dla kolumn (na stronie 1367)
- Dodawanie filtrów z monitem graficznym (na stronie 1370)

Dodawanie filtrów monitujących dla kolumn

Monitujący filtr kolumny umożliwia użytkownikom wybieranie wartości w celu filtrowania kolumny występującej w raporcie. Można zdefiniować zakres możliwych wartości filtrujących oraz sposób, w jaki użytkownik wybiera je dla raportu.

Monitujące filtry kolumn definiuje się na stronie "Definiowanie filtrów monitujących". Jeśli w przypadku raportu jest utworzonych kilka takich filtrów, są one prezentowane użytkownikowi po jednym w kolejności, w jakiej są wymienione — od góry do dołu.

Jak dodać lub zmodyfikować monitujący filtr kolumny?

1. Na stronie "Definiowanie filtrów monitujących" nacisnąć przycisk "Utwórz filtr monitujący" i wybrać opcję "Monitujący filtr kolumny".

2. W oknie dialogowym "Właściwości filtra monitującego" w polu tekstowym "Nazwa opisowa" wpisać nazwę opisową filtra z monitem graficznym.

   Ta nazwa opisowa będzie wyświetlana po uruchomieniu raportu przez użytkownika.

3. W polu tekstowym "Opis" wpisać opis (opcjonalne).

4. Z rozwijanej listy "Filtr oparty na kolumnie" wybrać tę kolumnę z raportu, na której podstawie będzie wykonywane filtrowanie, po czym wybrać z rozwijanej listy "Operator" odpowiedni operator.

   Jeśli to użytkownik ma wybrać odpowiedni operator, wybrać operator "* Monitowanie użytkownika".

5. Określić, wybierając odpowiednią opcję, w jaki sposób użytkownik powinien wybierać wartości.

   Użytkownik może wybierać wartości z rozwijanej listy albo przeglądać możliwości wyboru i wprowadzać je do pola tekstowego.

   UWAGA: Z rozwijanej listy można wybrać (o ile jest dozwolone) maksymalnie 1000 wartości.

6. Aby zezwolić użytkownikowi na wybór tylko jednej wartości dla monitującego filtra kolumny, zaznaczyć pole wyboru "Tylko jedna wartość".

7. W obszarze "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi" wybrać jedną z następujących opcji:

   - Aby nie pokazywać żadnych wartości, wybrać opcję "Żadna".

     Użytkownik będzie musiał wpisać wartość.

   - Aby pokazać wszystkie możliwe wartości, wybrać opcję "Wszystkie wartości".

   - Aby wyświetlić podzbiór wartości, nacisnąć przycisk "Wartości ograniczone filtrem" lub "Wyniki zapytania SQL".

     Wartości ograniczone filtrem. Ograniczanie wartości jest przydatne, gdy monit dotyczy kilku kolumn lub gdy wyniki już są filtrowane. Uniemożliwia się wówczas użytkownikowi wybranie takich wartości, przy których nie zostałyby zwrócone żadne dane. Załóżmy na przykład, że w raporcie występuje kolumna "Kraj" i kolumna "Miasto" oraz filtr Kraj=Francja. Wybierając w przypadku filtra kolumny "Miasto" wartości ograniczone, ogranicza się możliwości wyboru wyłącznie do miast we Francji oraz zapobiega się użyciu wzajemnie wykluczających się filtrów, takich jak Kraj=Włochy i Miasto=Paryż. Ograniczenie wartości może wymagać większej ilości czasu przetwarzania monitu w stosunku do pozostałych dwóch opcji.

     Wyniki zapytania SQL. Aby ograniczyć wartości do wyników uzyskanych za pomocą instrukcji SQL, należy wybrać opcję "Wyniki zapytania SQL" i wpisać instrukcję SQL w polu tekstowym. W przypadku używania wyników zapytania SQL jako filtra monitującego mają zastosowanie następujące warunki:

     - Nie można utworzyć łańcucha filtrów monitujących opartych na wynikach zapytań SQL. Jeśli na przykład utworzono dwa filtry monitujące oparte na zapytaniach SQL, wartości wybrane za pomocą jednego filtra nie wpływają na drugi filtr.

- W przypadku gdy pierwszy filtr monitujący jest typu "Wyniki zapytania SQL", a drugi jest zwykłym filtrem, wynik działania drugiego filtra jest ograniczony do wyników działania pierwszego, jeśli dla drugiego filtra zaznaczona została opcja "Wartości ograniczone filtrem". W przypadku gdy pierwszy filtr monitujący jest zwykłym filtrem, a drugi jest typu "Wyniki zapytania SQL", nie można utworzyć łańcucha tych dwóch filtrów.
- Filtry monitujące inne niż oparte na wynikach zapytania SQL mogą być zawsze łączone w łańcuch, bez względu na kolejność filtrów.
- Maksymalna liczba wartości dostępnych na liście rozwijalnej filtra monitującego wynosi 1000. Jeśli w wyniku zapytania SQL zwracanych jest więcej niż 1000 rekordów, wyświetlanych jest tylko pierwszych 1000 z nich.

8 Wybrać opcje i ich ustawienia w obszarze "Inne opcje":

- Aby umożliwić użytkownikom ograniczanie opcji filtrowania, należy zaznaczyć pole wyboru "Zezwalaj użytkownikowi na ograniczenie możliwości wyboru". Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, użytkownikom będzie wyświetlana lista wyboru umożliwiająca ograniczenie wyboru za pomocą warunków (takich jak: zaczyna się od, kończy się na i zawiera).

  Ograniczone możliwości wyboru pozwalają użytkownikowi zlokalizować wartości używane do filtrowania. Na przykład jeśli filtr obejmuje wszystkie miasta we Francji, to użytkownik może ograniczyć możliwości wyboru do miast, których nazwa zaczyna się literą P.

- Aby zezwolić użytkownikowi na pominięcie tego filtra kolumny, zaznaczyć pole wyboru "Zezwalaj użytkownikowi na pominięcie monitu".

  Będzie wówczas wyświetlana opcja "Pomiń monit". Użytkownik będzie mógł ją wybrać, aby pominąć dokonywanie wyboru dla tego filtra.

9 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Monitujący filtr kolumny zostanie wyświetlony na stronie "Definiowanie filtrów monitujących".

10 Aby zobaczyć filtr monitujący kolumny, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Jak zmodyfikować właściwości monitującego filtra kolumny

1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" w przypadku filtra monitującego.

2 Dokonać zmian w oknie dialogowym "Właściwości filtra monitującego", a następnie nacisnąć przycisk "OK".

Jak przenieść w dół lub w górę monitujący filtr kolumny w celu zmiany kolejności jego wykonywania?

- Naciskać przyciski ze strzałkami w górę i w dół, aż filtry zostaną ułożone w odpowiedniej kolejności.

  Przyciski ze strzałkami w górę i w dół są wyświetlane tylko wtedy, gdy do analizy dostępny jest więcej niż jeden filtr monitujący.

Jak usunąć monitujący filtr kolumny?

- Nacisnąć przycisk "Usuń" w przypadku filtra monitującego.

Dodawanie filtrów z monitem graficznym

Filtr z monitem graficznym udostępnia grafikę, na której użytkownicy mogą klikać w celu wybrania kryteriów filtrowania raportu. Na przykład użytkownik może kliknąć produkt prezentowany na grafice pokazującej produkty. Wybrany produkt zostanie wówczas użyty do filtrowania raportu. Do utworzenia filtra z monitem graficznym jest potrzebna umiejętność używania znacznika <map> z języka HTML (w celu utworzenia definicji mapy obrazkowej).

Filtry z monitami graficznymi są definiowane na stronie "Definiowanie filtrów monitujących". Jeśli dla raportu jest utworzonych kilka takich filtrów, są one wykonywane w kolejności, w jakiej są wymienione na liście — od góry do dołu.

Jak dodać lub zmodyfikować filtr z monitem graficznym?

1. Na stronie "Definiowanie filtrów monitujących" nacisnąć przycisk "Utwórz filtr monitujący" i wybrać opcję "Monit graficzny".

2. W oknie dialogowym "Właściwości filtra z monitem graficznym" w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę opisową filtra z monitem graficznym.

   Ta nazwa opisowa będzie wyświetlana po uruchomieniu raportu przez użytkownika. Można w niej stosować znaczniki HTML, takie jak <b>, , <font> i <table>.

3. W polu tekstowym "Opis" wpisać opis (opcjonalne).

4. W polu tekstowym "URL grafiki" podać lokalizację i nazwę grafiki.

   Jeśli filtr z monitem graficznym ma być używany tylko przez nas, możemy podać lokalizację, do której tylko my mamy dostęp, na przykład c:\mycomputer\temp\map.gif. Jeśli filtr z monitem graficznym ma być dostępny dla innych użytkowników, należy podać nazwę zgodnie z konwencją UNC (Universal Naming Convention), na przykład \\ALLUSERS\graphics\map.gif, albo serwis internetowy dostępny dla wszystkich użytkowników, taki jak http://mycompany.com/imagemap.gif

5. W polu tekstowym HTML wprowadzić odpowiednie znaczniki <map> i dane.

   Wymagane są znaczniki HTML <map> z elementami <area>. W każdym elemencie <area> trzeba określić atrybuty shape= i coords=. Atrybut alt= (jeśli zostanie określony) będzie odwzorowywany na tytuł obszaru. Przykład:

   ```
   <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 Aby wydobyć informacje o mapie obrazkowej z kodu HTML, kliknąć łącze "Wydobądź mapę obrazkową z kodu HTML".

Okno dialogowe "Właściwości filtra z monitem graficznym" powiększy się, pokazując tytuły, kształty i współrzędne obszarów wprowadzone w polu tekstowym HTML.

- Można zmienić wartości w tytule obszaru. Tekst ten jest wyświetlany, gdy użytkownicy przemieszczają wskaźnik myszy po obszarze grafiki.
- Dla każdego z obszarów podać w polu tekstowym "Kolumna" nazwę kolumny, która zostanie przekazana, gdy użytkownik kliknie na danym obszarze, oraz używaną wartość.

  UWAGA: Nazwa kolumny musi być podana jako nazwa w pełni kwalifikowana, tj. w formacie *Tabela.Nazwa kolumny*.
- Wszelkie nazwy kolumn zawierające spacje należy ująć w cudzysłów. Przykład:
  - Podmiot."Kraj podmiotu"
  - "Wysłana ilość"

7 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Filtr z monitem graficznym zostanie wyświetlony na stronie "Definiowanie filtrów monitujących".

8 Aby zobaczyć filtr z monitem graficznym, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Po kliknięciu na obszarze grafiki zostanie wyświetlony filtr utworzony dla tego obszaru. Można kliknąć łącze "Odśwież", aby zobaczyć uzyskane wyniki. Można zmienić kryteria filtrowania, po czym znów kliknąć łącze "Odśwież", aby zobaczyć zmiany w wynikach.

Jak zmodyfikować właściwości filtra z monitem graficznym

1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" filtra monitującego.

2 Wprowadzić zmiany w oknie dialogowym "Właściwości filtra z monitem graficznym" i nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Filtry monitujące nie są widoczne na stronach "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitujących" i "Przegląd". Filtry monitujące są wyświetlane podczas podglądu analiz oraz podczas uruchamiania analiz przez użytkowników.

Krok 4. Przeglądanie raportów

Po zakończeniu tworzenia lub modyfikowania raportu można go przejrzeć na stronie przeglądania.

Jak przejrzeć raport?

- Kliknąć opcję "Krok 4. Przegląd".

Po zakończeniu przeglądania kryteriów raportu, układu itp. można nacisnąć przycisk "Podgląd analizy" w celu wyświetlenia ostatecznej wersji raportu, prezentowanej w oddzielnym oknie.

UWAGA: Aby wyświetlić filtry monitujące zdefiniowane w raporcie, należy nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Na stronie "Przeglądanie" dostępne są opcje wydrukowania i pobrania raportu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Upublicznianie analiz niestandardowych
- Kończenie analiz (zob. "Kończenie swoich analiz" na stronie 1373)

Upublicznianie raportów niestandardowych

Przed udostępnieniem raportu wszystkim pracownikom trzeba sprawdzić jego zawartość i format; w tym celu należy przeprowadzić test i uzyskać zatwierdzenie ze strony osoby, która wystąpiła o dany raport. Osoba sprawdzająca powinna zwrócić uwagę, czy:

- Raport zawiera wszystkie niezbędne kolumny.
- Kolumny są poprawnie sortowane.
- Filtry poprawnie ograniczają dane.
- Dane na wykresach są prezentowane w przydatny sposób.

Można upubliczniać wszystkie tworzone raporty, tak aby wszyscy pracownicy mogli z nich korzystać. Raporty te pojawiają się w sekcji "Współużytkowane analizy niestandardowe" stron startowych "Raporty" pracowników.

Uwaga: Na stronie startowej "Raporty" obowiązuje limit do 100 raportów niestandardowych.

Jak upublicznić raport?

1. W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
2. Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
3. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers otworzyć raport.
4. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
5. Wybrać folder, w którym raport ma zostać zapisany.
6. Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać raport.

   Upublicznienie raportu powoduje, że inni pracownicy firmy mający dostęp do folderu, w którym go zapisano, mogą z tego raportu korzystać. Raport prywatny znajdujący się w folderze "Moje foldery" jest zachowywany, aby można było go w przyszłości uruchomić lub przystosować do analizy dynamicznej.

Kończenie swoich analiz

Po zdefiniowaniu kryteriów, układu i opcjonalnych filtrów monitujących do użycia w analizie należy ją zapisać.

Jak zakończyć i zapisać analizę?

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitujących" lub "Przegląd" kliknąć przycisk "Zakończ".

2. Wybrać folder, w którym raport ma zostać zapisany.

   WSKAZÓWKA: Raport należy najpierw zapisać jako prywatny w swoim folderze (Moje foldery). Po sprawdzeniu konfiguracji można go zapisać w publicznym folderze współużytkowanym, aby inni mogli go przejrzeć, i skasować z folderu "Mój folder". Raporty zapisywane w folderach współużytkowanych są dostępne przez kliknięcie na łączu "Współużytkowane analizy standardowe" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" na stronie głównej "Raporty" i widoczne dla wszystkich pracowników mających dostęp do folderu, gdzie raport został zapisany.

   Uwaga: Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie Zarządzanie raportami niestandardowymi, może on tworzyć, edytować i zapisywać raporty we wszystkich folderach.

3. Wpisać nazwę raportu.

   WSKAZÓWKA: Powinno się stosować spójną konwencję nadawania nazw, znaną wszystkim użytkownikom. Nadając nazwy raportom, należy ponadto unikać stosowania nadmiarowych spacji czy symboli, takich jak apostrofy.

4. Podać krótki opis raportu o maksymalnej długości 2000 znaków. Wpisana nazwa i podany opis będą wyświetlone na stronie startowej "Raporty" pracowników dokładnie w takiej postaci, w jakiej zostały tu wprowadzone.

   WSKAZÓWKA: Za pomocą opisu warto powiadomić użytkowników, czy raport zawiera dane historyczne czy wprowadzane w czasie rzeczywistym.

5. Nacisnąć przycisk OK.

   Raport zostanie zapisany i okno "Tworzenie i wyświetlanie analiz" zostanie zamknięte, a zamiast tego zostanie wyświetlona strona "Pierwsze kroki z aplikacją Answers". Raport niestandardowy zostanie zapisany we wskazanym folderze. Można później otworzyć go, klikając przycisk "Otwórz analizę".

Używanie funkcji w analizach

Funkcje SQL umożliwiają wykonywanie różnych obliczeń na wartościach kolumn. W tej części wyjaśniono składnię funkcji obsługiwanych przez aplikację Oracle CRM On Demand. Oraz wyjaśniono sposoby wyrażania literałów. Dostępne są funkcje agregujące, napisowe, matematyczne, kalendarzowe (data/godzina), konwertujące i systemowe.

Funkcji można używać wszędzie tam, gdzie dozwolone jest stosowanie formuł lub wyrażeń SQL. Przykład:

- **Formuły kolumn.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Konfigurowanie formuł kolumn (na stronie 1307).

- **Formuły filtrów.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Dodawanie filtrów do kolumn (na stronie 1285).
- **Pojemniki.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Dodawanie filtrów do kolumn (na stronie 1285).

Nazwy formuł

W przypadku odwołania w funkcji do kolumny trzeba używać jej wewnętrznej nazwy formuły. Każda kolumna ma dwie różne nazwy:

- *Wyświetlana nazwa* kolumny to nazwa widoczna w sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" (w lewej części strony) pod nazwą określonego folderu. Nazwy te są używane jako domyślne etykiety nagłówków kolumn. Nazwy ulegają zmianie w zależności od ustawień językowych użytkownika, a także wskutek zmian nazw pól dokonanych przez administratora aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie.
- *Formułowa nazwa* kolumny to stała, wewnętrzna nazwa kolumny. Nazwy te są zawsze podawane po angielsku. Formułowe nazwy składają się z dwóch części rozdzielonych kropką. Pierwsza część odpowiada nazwie folderu, a druga — nazwie kolumny. Jeśli w nazwie folderu lub kolumny występuje spacja, to taka nazwa musi zostać ujęta w cudzysłów prosty. Nazwa folderu, stanowiąca część formułowej nazwy, jest często (lecz nie zawsze) identyczna z wyświetlaną nazwą folderu.

W poniższej tabeli podano przykłady formułowych nazw odpowiadających określonym folderom oraz wyświetlane nazwy kolumn.

Nazwa folderu	Wyświetlana nazwa	Nazwa formuły
Podmiot	Główny nr telefonu	Podmiot. "Numer telefonu"
Podmiot	Roczne przychody	Podmiot. "Przychód roczny"
Data utworzenia	Kwartał/rok obrotowy	"Data utworzenia"."Kwartał/rok obrotowy"
Właściciel	ID użytkownika	Pracownik."ID pracownika"

Ustalanie formułowej nazwy

W celu ustalenia formułowej nazwy kolumny najpierw należy dodać kolumnę do raportu. Następnie należy kliknąć na ikonie [fx] edycji formuły, po czym w wyświetlonym oknie dialogowym kliknąć na karcie "Formuła kolumny". W polu tekstowym "Formuła kolumny" będzie wyświetlana formułowa nazwa kolumny.

WSKAZÓWKA: Klikając na kolumnie na pasku czynności — gdy kursor znajduje się w oknie dialogowym "Formuła kolumny" — wstawia się formułową nazwę kolumny do pola tekstowego (w miejscu, w którym znajduje się kursor), lecz kolumna nie jest dodawana do listy kolumn raportu. Ten sposób można stosować tylko w oknie dialogowym "Formuła kolumny" (nie działa w innych oknach dialogowych, w których można wstawiać wyrażenia SQL).

Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

- Wyrażanie wartości literałowych (na stronie 1375)
- Funkcje agregacji (na stronie 1376)
- Funkcje napisowe (na stronie 1387)

- Funkcje matematyczne (na stronie 1394)
- Funkcje kalendarzowe data/godzina (na stronie 1401)
- Funkcje konwertujące (na stronie 1409)
- Funkcje systemowe (na stronie 1410)

Wyrażanie wartości literałowych

Literał to wartość niepusta odpowiadająca danemu typowi danych. Literały są zazwyczaj wartościami stałymi, czyli przyjmowanymi *takimi, jakimi są*, bez ich zmieniania. Wartość literałowa musi być zgodna z typem reprezentowanych danych.

W tej części przedstawiono, w jaki sposób należy wyrażać poszczególne typy literałów.

Literały znakowe

Literał znakowy zawiera znaki, takie jak litery, cyfry i symbole. Aby wyrazić literał znakowy, należy podać tekst ujęty w apostrofy ('). Liczba znaków zawartych między apostrofami wyznacza długość literału.

Literały data/godzina

Standard SQL 92 definiuje trzy rodzaje literałów data/godzina z definiowanym typem; mają one następujący format:

DATE 'yyyy-mm-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-mm-dd hh:mm:ss'

Te formaty są stałe. Aby wyrazić literał data/godzina z definiowanym typem, należy użyć słowa kluczowego DATE, TIME lub TIMESTAMP, po którym występuje napis daty/godziny ujęty w apostrofy. Dla wszystkich elementów niebędących rokiem trzeba podawać dwie cyfry, nawet jeśli wartość będzie jednocyfrowa.

Przykład:

```
CASE
   WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
   ELSE 'Pre-2006'
END
```

Literały liczbowe

Literał liczbowy reprezentuje wartość liczbowego typu danych. Aby wyrazić literał liczbowy, wystarczy wpisać liczbę.

Literałów liczbowych nie należy ujmować w apostrofy; w takim przypadku literał zostanie wyrażony jako literał znakowy.

Liczba może być poprzedzona znakiem plusa (+) lub minusa (-) w celu zasygnalizowania liczby, odpowiednio, dodatniej lub ujemnej. Liczby mogą zawierać kropkę dziesiętną i cyfry dziesiętne.

Aby wyrazić liczbę zmiennoprzecinkową jako stałą literałową, należy wpisać liczbę, po której występuje litera *E* (duża lub mała), po której występuje albo znak plus (+) sygnalizujący wykładnik dodatni, albo znak minus (-) sygnalizujący wykładnik ujemny. Między liczbą, literą *E* i znakiem wykładnika nie mogą występować żadne spacje.

Przykłady:

```
52

2.98

-326

12.5E6
```

Funkcje agregacji

Funkcje agregacji działają na wielu wartościach, tworząc wyniki podsumowujące. Funkcji agregacji nie można używać do tworzenia zagnieżdżonych agregacji w wyrażeniach odnoszących się do kolumn, dla których istnieje domyślna reguła agregacji wstępnie zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Avg

Oblicza wartość średnią wyrażenia w zbiorze wyników. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
AVG (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

AvgDistinct

Oblicza wartość średnią wszystkich dystynktywnych wartości wyrażenia. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
AVG (DISTINCT wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

BottomN

Klasyfikuje n najmniejszych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada najmniejszej wartości liczbowej. Funkcja BOTTOMN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

```
BOTTOMN (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę ostatnich pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada ostatniej pozycji w klasyfikacji.

UWAGA: Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie BOTTOMN.

Licznik

Oblicza liczbę wierszy zawierających wartość nie-Null wynikającą z wyrażenia. Wyrażeniem zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.

Składnia:

```
COUNT (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

CountDistinct

Dodaje do funkcji COUNT przetwarzanie dystynktywne.

Składnia:

```
COUNT (wyrażenie DISTINCT)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

Count (*) (CountStar)

Zlicza liczbę wierszy.

Składnia:

```
COUNT(*)
```

Na przykład, jeśli tabela o nazwie "Fakty" zawiera 200 000 000 wierszy, to następujące zapytanie zwróciłoby wynik:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakty
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza, średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych, średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych itd. Gdy zostanie osiągnięty wiersz n, średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

```
MAVG (wyrażenie_n, liczba_całkowita)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
liczba_całkowita	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Maksimum

Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
MAX (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

Median

Oblicza wartość mediany (wartość środkową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Jeśli jest parzysta liczba wierszy, mediana jest średnią dwóch środkowych wierszy. Ta funkcja zawsze zwraca wartość zmiennoprzecinkową (double).

Składnia:

```
MEDIAN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Minimum

Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
MIN (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

NTile

Funkcja NTILE ustala klasyfikację wartości z użyciem przedziału określonego przez użytkownika. Zwraca liczby całkowite reprezentujące dowolny zakres klasyfikacji. Inaczej mówiąc, wynikowy posortowany zbiór danych jest dzielony na określoną liczbę grup, z których każda zawiera mniej więcej jednakową liczbę wartości.

Składnia:

```
NTILE (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita nie-NULL reprezentująca liczbę grup.

Jeśli argument wyrażenie_n nie ma wartości NULL, funkcja zwraca liczbę całkowitą reprezentującą pozycję w raportowanym zakresie.

NTile z n=100 zwraca *centyl* (z liczbami z przedziału od 1 do 100, gdzie 100 reprezentuje najwyższe wartości). Wartość ta różni się od uzyskiwanej dla funkcji Percentile z aplikacji Oracle BI Server, która odpowiada *klasyfikacji procentowej* (percent rank) z SQL 92 i zwraca wartości od 0 do 1.

Percentile

Oblicza klasyfikację procentową dla każdej wartości odpowiadającej argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Zakres klasyfikacji procentowej zawiera się między 0 (pierwszy centyl) a 1 (setny centyl) włącznie.

Funkcja PERCENTILE oblicza centyl na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

```
PERCENTILE (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Rank

Oblicza klasyfikację poszczególnych wartości odpowiadających argumentowi wyrażenia liczbowego. Największej liczbie jest przypisywana pozycja 1, a każdej kolejnej pozycji jest przypisywana następna liczba całkowita (2, 3, 4, ...). Jeśli jakieś wartości są jednakowe, to jest im przypisywana ta sama pozycja (np. 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7 ...).

Funkcja RANK oblicza klasyfikację na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

```
RANK (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

StdDev

Funkcja STDDEV zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości. Zawsze zwraca typ zmiennoprzecinkowy (double).

Składnia:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.

- Jeśli nie zostanie podany żaden z tych argumentów (ustawienie domyślne), będą uwzględniane wszystkie dane.

Są dostępne dwie inne funkcje pokrewne z funkcją STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

STDDEV i STDDEV_SAMP są synonimami.

StdDev_Pop

Zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości, używając obliczeniowego wzoru na wariancję populacji i odchylenie standardowe.

Składnia:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.

Suma

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
SUM (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

SumDistinct

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich dystynktywnych wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
SUM(DISTINCT wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

TopN

Klasyfikuje n największych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada największej wartości liczbowej.

Funkcja TOPN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

```
TOPN (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę pierwszych pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada pierwszej pozycji w klasyfikacji.

Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie TOPN.

Funkcje agregacji kumulacyjnej

Funkcje agregacji kumulacyjnej są podobne do zwykłych funkcji agregacji pod tym względem, że wejściem jest zbiór wyników. Wynikiem nie jest jednak jedna agregacja dla całego zbioru rekordów, lecz agregacje oparte na napotkanych do danego momentu rekordach.

Opisane są tu funkcje agregacji kumulacyjnej, obsługiwane przez Oracle BI Server.

MAVG

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych w zbiorze wyników, włącznie z wierszem bieżącym.

Składnia:

```
MAVG (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych. Średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz n, kiedy to średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

MSUM

Oblicza sumę ruchomą (ang. moving sum) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz n, kiedy to suma jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

```
MSUM (wyrażenie_n, n)
```

Gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje sumę n ostatnich wierszy danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja MSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	MSUM_3
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00
MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
CZERWIEC	400,00	800,00
LIPIEC	500,00	1200,00
SIERPIEŃ	500,00	1400,00
WRZESIEŃ	500,00	1500,00
PAŹDZIERNIK	300,00	1300,00

```
LISTOPAD    200,00      1000,00

GRUDZIEŃ    100,00      600,00
```

RSUM

Oblicza sumę kumulacyjną (ang. running sum) opartą na rekordach napotkanych do danego momentu. Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej.

Składnia:

```
RSUM (wyrażenie_n)
```

Gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RSUM.

```
MIESIĄC     PRZYCHÓD    RSUM

STYCZEŃ     100,00      100,00

LUTY        200,00      300,00

MARZEC      100,00      400,00

KWIECIEŃ    100,00      500,00

MAJ         300,00      800,00

CZERWIEC    400,00      1200,00

LIPIEC      500,00      1700,00

SIERPIEŃ    500,00      2200,00

WRZESIEŃ    500,00      2700,00

PAŹDZIERNI  300,00      3000,00
K

LISTOPAD    200,00      3200,00

GRUDZIEŃ    100,00      3300,00
```

RCOUNT

W przypadku tej funkcji następuje przyjęcie zbioru rekordów jako wartości wejściowej i ustalenie liczby napotkanych dotychczas rekordów. Wartość ta jest zerowana w przypadku każdej grupy w zapytaniu. Jeśli w przypadku którejś z kolumn zdefiniowany jest porządek sortowania, funkcja ta nie jest zwiększana w przypadku sąsiadujących ze sobą identycznych wartości sortowanej kolumny. Aby można było uniknąć tego problemu, porządek sortowania nie powinien być zdefiniowany w przypadku żadnej z kolumn włączonych do raportów bądź powinien być zdefiniowany w przypadku wszystkich tych kolumn.

Składnia:

```
RCOUNT (wyr)
```

Gdzie:

wyr Wyrażenie o dowolnym typie danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RCOUNT.

```
MIESIĄC     ZYSK        RCOUNT

MAJ         300,00      2

CZERWIEC    400,00      3

LIPIEC      500,00      4

SIERPIEŃ    500,00      5

WRZESIEŃ    500,00      6

PAŹDZIERNI  300,00      7
K
```

RMAX

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje maksymalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

```
RMAX (wyrażenie)
```

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMAX.

```
MIESIĄC     ZYSK        RMAX
```

```
STYCZEŃ     100,00      100,00
LUTY        200,00      200,00
MARZEC      100,00      200,00
KWIECIEŃ    100,00      200,00
MAJ         300,00      300,00
CZERWIEC    400,00      400,00
LIPIEC      500,00      500,00
SIERPIEŃ    500,00      500,00
WRZESIEŃ    500,00      500,00
PAŹDZIERNI  300,00      500,00
K
LISTOPAD    200,00      500,00
GRUDZIEŃ    100,00      500,00
```

RMIN

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje minimalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

```
RMIN (wyrażenie)
```

Gdzie:

wyrażenie	Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMIN.

```
MIESIĄC     ZYSK        RMIN

STYCZEŃ     400,00      400,00
LUTY        200,00      200,00
MARZEC      100,00      100,00
KWIECIEŃ    100,00      100,00
MAJ         300,00      100,00
CZERWIEC    400,00      100,00
```

```
LIPIEC      500,00      100,00
SIERPIEŃ    500,00      100,00
WRZESIEŃ    500,00      100,00
PAŹDZIERNIK 300,00      100,00
LISTOPAD    200,00      100,00
GRUDZIEŃ    100,00      100,00
```

Funkcje napisowe

Funkcje napisowe umożliwiają manipulowanie znakami oraz wykonywanie operacji na wartościach napisowych.

ASCII

Przekształca jednoznakowy napis w odpowiadający mu kod ASCII, między 0 a 255.

Składnia:

```
ASCII (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest znak ASCII.

Jeśli wynikiem wyrażenia znakowego będzie więcej niż jeden znak, to zostanie zwrócony kod ASCII odpowiadający pierwszemu znakowi.

BIT_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną w bitach. Każdy znak Unicode składa się z dwóch bajtów, czyli z 16 bitów.

Składnia:

```
BIT_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

CHAR

Przekształca wartość liczbową z przedziału od 0 do 255 w znak odpowiadający kodowi ASCII wyrażonemu tą liczbą.

Składnia:

```
CHAR (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CHAR_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. W długości napisu nie są uwzględniane początkowe ani końcowe znaki puste.

Składnia:

```
CHAR_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CONCAT

Istnieją dwie wersje tej funkcji. Pierwsza łączy dwa napisy. Druga służy do połączenia więcej niż dwóch napisów.

Składnia formy 1:

```
CONCAT (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Wyrażenia znakowe, których wynikiem są napisy.

Składnia formy 2:

```
wyrażenie_napisowe_1 || wyrażenie_napisowe_2 || ... wyrażenie_napisowe_xx
```

gdzie:

wyrażenie_napisowe	Wyrażenia rozdzielone operatorem konkatenacji || (dwie pionowe kreski), których wynikiem są napisy. Pierwszy napis jest łączony z drugim, dając napis przejściowy, który następnie jest łączony z kolejnym napisem itd.

Przykład:

```
Account."Account Name" ||'-'|| Account."Account Location"
```

Wynik przyjmuje postać podobną do następującej:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Wstawia podany napis w określone miejsce w drugim napisie, zastępując w napisie docelowym określoną liczbę znaków.

Składnia:

```
INSERT (wyrażenie_znakowe_1, n, m, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis, do którego następuje wstawienie.
wyrażenie_znakowe_2	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis wstawiany.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków od początku pierwszego napisu, określająca miejsce, w którym ma zostać wstawiony drugi napis.
m	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione przez cały drugi napis.

LEFT

Zwraca określoną liczbę początkowych znaków napisu (z lewej strony).

Składnia:

```
LEFT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych początkowych znaków napisu (z lewej strony).

LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. Pomijane są wszystkie końcowe znaki puste.

Składnia:

```
LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

LOCATE

Zwracana jest liczbowa pozycja ciągu w obrębie innego ciągu. Jeśli szukany ciąg nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym ciągu, zwrócona zostanie przez funkcję LOCATE wartość 0 (zero). Aby określić początkową pozycję, od której ma zostać rozpoczęte przeszukiwanie, należy użyć funkcji LOCATEN.

Składnia:

```
LOCATE (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.

LOCATEN

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jest to działanie identyczne z działaniem funkcji LOCATE z tą jednak różnicą, że wyszukiwanie zaczyna się do pozycji określonej przez argument całkowitoliczbowy. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym napisie, funkcja LOCATEN zwróci wartość 0 (zero). Zwracana liczbowa pozycja jest ustalana z założeniem, że pierwszy znak w napisie zajmuje pozycję 1 bez względu na wartość argumentu całkowitoliczbowego.

Składnia:

```
LOCATEN (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.
n	Dowolna dodatnia (niezerowa) liczba całkowita reprezentująca początkową pozycję, od której napis ma być szukany.

LOWER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

```
LOWER(wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

OCTET_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą oktetów (8 bitów), czyli liczbę bajtów.

Składnia:

```
OCTET_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

POSITION

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony, to zostanie zwrócona wartość 0 (zero).

Składnia:

```
POSITION (wyrażenie_znakowe_1 IN wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.
wyrażenie_znakowe_2	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis

przeszukiwany.

REPEAT

Powtarza podane wyrażenie n razy, gdzie n jest dodatnią liczbą całkowitą.

Składnia:

```
REPEAT (wyrażenie_znakowe, n)
```

REPLACE

Zastępuje określone znaki napisu innymi podanymi znakami.

Składnia:

```
REPLACE (wyrażenie_znakowe, wyrażenie_zmieniane, wyrażenie_zastępujące)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis, którego znaki będą zastępowane.
wyrażenie_zmieniane	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki z pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione.
wyrażenie_zastępujące	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki, którymi mają zostać zastąpione znaki w pierwszym napisie.

RIGHT

Zwraca określoną liczbę końcowych znaków napisów (z prawej strony).

Składnia:

```
RIGHT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych końcowych znaków napisu (z prawej strony).

SPACE

Wstawia spacje.

Składnia:

```
SPACE (liczba_całkowita)
```

gdzie:

liczba_całkowita Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

SUBSTRING

Tworzy nowy napis, zaczynając od określonej pozycji początkowej w napisie pierwotnym.

Składnia:

```
SUBSTRING (wyrażenie_znakowe FROM pozycja_początkowa)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

pozycja_początkowa Dodatnia liczba całkowita określająca początkową pozycję w pierwszym napisie.

Przykład:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Wynik:

```
CDEF
```

TRIM

Usuwa z napisu podane początkowe i/lub końcowe znaki.

Składnia:

```
TRIM (typ 'znak' FROM wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

typ	LEADING	Usuwa z napisu podane początkowe znaki.
	TRAILING	Usuwa z napisu podane końcowe znaki.
	BOTH	Usuwa z napisu podane początkowe i końcowe znaki.
znak		Dowolny znak. Jeśli zostanie on pominięty wraz z apostrofami, zostanie domyślnie użyta spacja.
wyrażenie_znakowe		Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

UWAGA: Składnia TRIM (wyrażenie_znakowe) jest także poprawna. Zostają wówczas usuwane wszystkie początkowe i końcowe spacje.

UPPER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

```
UPPER(wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

Funkcje matematyczne

Funkcje matematyczne służą do wykonywania operacji matematycznych.

Abs

Oblicza wartość bezwzględną wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ABS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Acos

Oblicza arcus cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ACOS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Asin

Oblicza arcus sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ASIN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Atan

Oblicza arcus tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ATAN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Atan2

Oblicza arcus tangens z y/x, gdzie y jest pierwszym wyrażeniem liczbowym, a x jest drugim wyrażeniem liczbowym.

Składnia:

```
ATAN2 (wyrażenie_n_1, wyrażenie_n_2)
```

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2)	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Ceiling

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej największej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja Ceiling zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

```
CEILING (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Cos

Oblicza cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
COS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Cot

Oblicza cotangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
COT (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Degrees

Przekształca wartość wyrażenia z radianów na stopnie.

Składnia:

```
DEGREES (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość

liczbowa.

Exp

Podnosi wartość e do podanej potęgi

Składnia:

```
EXP (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Floor

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej najmniejszej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja FLOOR zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

```
FLOOR (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Log

Oblicza logarytm naturalny z wartości wyrażenia.

Składnia:

```
LOG (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Log10

Oblicza logarytm dziesiętny z wartości wyrażenia.

Składnia:

```
LOG10 (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Mod

Dzieli pierwsze wyrażenie liczbowe przez drugie wyrażenie liczbowe i zwraca resztę z ilorazu.

Składnia:

```
MOD (wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2)	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Pi

Zwraca stałą pi (obwód okręgu podzielony przez jego średnicę).

Składnia:

```
PI()
```

Power

Podnosi pierwsze wyrażenie liczbowe do potęgi określonej przez drugie wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
POWER(wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2)	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Radians

Przekształca wartość wyrażenia ze stopni na radiany.

Składnia:

```
RADIANS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Rand

Zwraca liczbę pseudolosową z przedziału od 0 do 1.

Składnia:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Zwraca liczbę pseudolosową na podstawie podanej wartości inicjalizującej. Dla danej wartości inicjalizującej jest generowany ten sam zbiór liczb losowych.

Składnia:

```
RAND (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Round

Zaokrągla wartość wyrażenia liczbowego do n cyfr precyzji.

Składnia:

```
ROUND (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę cyfr precyzji (tj. liczbę miejsc po separatorze dziesiętnym), do której ma nastąpić zaokrąglenie.

Przykład:

```
ROUND (12.358,2)
```

Zwraca:

```
12.36
```

Sign

Zwraca wartość 1, jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego będącego argumentem jest liczba dodatnia; wartość -1, jeśli wynikiem jest liczba ujemna; wartość 0, jeśli wynikiem jest zero.

Składnia:

```
SIGN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Sin

Oblicza sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
SIN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Sqrt

Oblicza pierwiastek kwadratowy z wyrażenia będącego argumentem. Wartością wyrażenia liczbowego musi być liczba nieujemna.

Składnia:

```
SQRT (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest nieujemna wartość liczbowa.

Tan

Oblicza tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
TAN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Truncate

Przycina liczbę dziesiętną, zwracając określoną liczbę miejsc dziesiętnych.

Składnia:

```
TRUNCATE (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę zwracanych miejsc dziesiętnych.

Przykład:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Zwraca:

```
12.35
```

Funkcje kalendarzowe data/godzina

Funkcje kalendarzowe data/godzina wykonują operacje na danych typu data, godzina oraz data i godzina. (Typ "data i godzina" jest też nazywany "znacznikiem czasu"; stanowi kombinację daty i godziny.)

Wszystkie funkcje związane z datą są zgodne z normą ISO 8601. Dotyczy to szczególnie funkcji typu Week_Of_Year i Week_Of_Quarter, gdzie pierwszym tygodniem roku jest pierwszy pełny tydzień obejmujący czwartek. Szczegółowe informacje o sposobie obliczania funkcji dat zawiera norma ISO 8601.

Current_Date

Zwraca bieżącą datę. Data jest określana przez komputer. Wartość nie zawiera składnika godzin.

Składnia:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Zwraca bieżącą godzinę. Godzina jest określana przez komputer. Wartość nie zawiera składnika daty.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
CURRENT_TIME (n)
```

gdzie:

n Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Current_TimeStamp

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Data i godzina są określane przez komputer.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

gdzie:

n Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Day_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 92) odpowiadającą dniowi kwartału, w którym przypada podana data.

Składnia:

```
DAY_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayName

Zwraca nazwę (po angielsku) dnia tygodnia podanej daty.

Składnia:

DAYNAME (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfMonth

Zwraca liczbę odpowiadającą dniowi miesiąca podanej daty.

Składnia:

```
DAYOFMONTH (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfWeek

Zwraca liczbę (od 1 do 7) odpowiadającą dniowi tygodnia podanej daty. Liczba 1 odpowiada niedzieli, a liczba 7 — sobocie.

Składnia:

DAYOFWEEK (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfYear

Zwraca liczbę (od 1 do 366) odpowiadającą dniowi roku podanej daty.

Składnia:

DAYOFYEAR (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Hour

Zwraca liczbę (od 0 do 23) odpowiadającą godzinie podanego czasu. Na przykład 0 odpowiada północy, a 23 — godzinie 11 w nocy.

Składnia:

```
HOUR (wyrażenie_godziny)
```

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.

Minute

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą minucie podanej godziny.

Składnia:

```
MINUTE (wyrażenie_godziny)
```

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.

Month

Zwraca liczbę (od 1 do 12) odpowiadającą miesiącowi podanej daty.

Składnia:

```
MONTH (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Month_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 3) odpowiadającą miesiącowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
MONTH_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

MonthName

Zwraca nazwę (po angielsku) miesiąca podanej daty.

Składnia:

```
MONTHNAME (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Now

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Funkcja NOW jest odpowiednikiem funkcji CURRENT_TIMESTAMP.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 4) odpowiadającą kwartałowi roku podanej daty.

Składnia:

```
QUARTER_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Second

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą sekundzie podanej godziny.

Składnia:

```
SECOND (wyrażenie_godziny)
```

gdzie:

wyrażenie_godzin y Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.

TimestampAdd

Funkcja TimestampAdd dodaje określoną liczbę przedziałów czasu do podanej daty i godziny (znacznika czasu). Zwracana jest jedna data i godzina.

Składnia:

`TimestampAdd (przedział_czasu, wyrażenie_całkowitoliczbowe, wyrażenie_znacznika_czasu)`

gdzie:

przedział_czasu	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
wyrażenie_całkowitoliczbowe	Dowolne wyrażenie dające w wyniku liczbę całkowitą. Określa liczbę dodawanych przedziałów czasu.
wyrażenie_znacznika_czasu	Znacznik czasu (data i godzina) używany w obliczeniu.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_całkowitoliczbowe o wartości Null lub argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

W najprostszej sytuacji funkcja ta dodaje podaną wartość całkowitoliczbową do odpowiedniego składnika znacznika czasu, opierając się przy tym na podanym przedziale czasu. Dodanie tygodnia powoduje dodanie siedmiu dni, a dodanie kwartału — trzech miesięcy. Ujemna wartość całkowitoliczbowa oznacza odejmowanie (cofanie się w czasie).

Przekroczenie zakresu danego składnika (np. 60 sekund, 24 godzin, 12 miesięcy itd.) wymaga dodania odpowiedniej wartości do następnego składnika. Na przykład w przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "dzień" znacznika czasu funkcja bierze pod uwagę przekroczenie zakresu i uwzględnia liczbę dni w danym miesiącu (dotyczy to także lat przestępnych, gdy luty ma 29 dni).

W przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "miesiąc" znacznika czasu funkcja sprawdza, czy uzyskany znacznik czasu (data i godzina) ma odpowiednią liczbę dni dla składnika "dzień". Na przykład dodanie 1 miesiąca do daty 2000-05-31 nie da w wyniku daty 2000-06-31, ponieważ czerwiec nie ma 31 dni. Funkcja zredukuje składnik "dzień" do ostatniego dnia miesiąca, w tym przykładzie do dnia 2000-06-30.

Podobny problem pojawia się, gdy przedział czasu jest dodawany do składnika "rok" znacznika czasu, w którym składnikiem "miesiąc" jest luty, a składnikiem "dzień" jest 29 (tj. ostatni dzień lutego w roku

przestępnym). Jeśli wynikowy znacznik czasu nie przypada w roku przestępnym, to funkcja zredukuje składnik "dzień" do wartości 28.

Poniżej zamieszczono przykłady użycia funkcji TimestampAdd:

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 3 dni do 2000-02-27 14:30:00. Ponieważ rok 2000 jest rokiem przestępnym, zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 7 miesięcy do 1999-07-31 0:0:0. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-02-29 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na zmniejszenie wartości składnika "dzień" do 29, wynikające z tego, że luty jest miesiącem krótszym.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 25 minut do 2000-07-31 23:35:00. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-08-01 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na przekazanie wartości nadmiarowej do składnika "miesiąc".

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Funkcja TimestampDiff zwraca liczbę przedziałów czasu między dwoma znacznikami czasu.

Składnia:

```
TimestampAdd (przedział_czasu, wyrażenie_znacznika_czasu_1, wyrażenie_znacznika_czasu_2)
```

gdzie:

przedział_czasu	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
timestamp_expression1	Znacznik czasu odejmowany od drugiego znacznika czasu.
timestamp_expression2	Drugi znacznik czasu, od którego jest odejmowany pierwszy znacznik czasu

(wyrażenie_znacznika_czasu_1) w celu ustalenia różnicy.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

Funkcja ta najpierw ustala składnik znacznika czasu odpowiadający podanemu parametrowi przedział_czasu. Na przykład SQL_TSI_DAY odpowiada składnikowi "dzień", a SQL_TSI_MONTH — składnikowi "miesiąc".

Następnie — w celu obliczenia łącznej liczby przedziałów czasu — funkcja zajmuje się składnikami wyższego rzędu z obu znaczników czasu. Na przykład, jeśli podany przedział czasu odpowiada składnikowi "miesiąc", to funkcja oblicza łączną liczbę miesięcy dla każdego ze znaczników czasu, dodając składnik "miesiąc" i pomnożony przez dwanaście składnik "rok".

Na koniec funkcja odejmuje od łącznej liczby przedziałów czasu drugiego znacznika łączną liczbę przedziałów czasu pierwszego znacznika.

Podczas obliczania różnicy w dniach funkcja usuwa wartości godzinowe z obu wyrażeń znacznika czasu, a następnie odejmuje wartości dni.

Obliczając różnicę w tygodniach, funkcja oblicza różnicę w dniach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez siedem.

Obliczając różnicę w kwartałach, funkcja oblicza różnicę w miesiącach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez trzy.

Obliczając różnicę w latach, funkcja oblicza różnicę w miesiącach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez dwanaście.

Przykład użycia funkcji TimestampDiff i uzyskany wynik

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy różnicy w dniach między znacznikami czasu 1998-07-31 23:35:00 i 2000-04-01 14:24:00. Zwraca wartość 610. Proszę zwrócić uwagę, że przestępny rok 2000 daje jeden dodatkowy dzień.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 13) odpowiadającą tygodniowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Week_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 53) odpowiadającą tygodniowi roku podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Rok

Zwraca rok podanej daty.

Składnia:

```
YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Przykład:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funkcje konwertujące

Funkcje konwertujące przekształcają wartość z jednej postaci na inną.

Cast

Zmienia typ danych wartości (w tym wartości NULL) na inny typ danych. Zmiana taka jest wymagana przed użyciem wartości określonego typu danych w funkcji lub operacji oczekującej innego typu danych.

Składnia:

```
CAST (wyrażenie|NULL AS typ_danych)
```

Obsługiwane typy danych, na które można zmienić typ danych wartości, to:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,
BIT, BIT VARYING
```

W zależności od źródłowego typu danych niektóre typy docelowe nie są obsługiwane. Na przykład, jeśli źródłowym typem danych jest napisowy typ BIT, to docelowym typem danych musi być typ napisowy CHARACTER lub inna wartość typu BIT.

Przykład:

W następującym przykładzie najpierw "Przychód z podmiotu" (Account Revenue) jest zmieniany na INTEGER w celu usunięcia miejsc dziesiętnych, a następnie na CHARACTER, aby można było przeprowadzić konkatenację z literałem znakowym (tekst ' K').

```
CAST ( CAST ( Podmiot."Przychód z podmiotu"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

W przypadku korzystania z funkcji CAST, może ona zwracać dodatkową spację na końcu wartości. Przykład: CAST(YEAR("Data utworzenia".Data) as char) || '*' zawraca wartość "2012 *"

Można uniknąć tego problemu, określając długość zwracanej wartości. Przykład:

```
CAST(YEAR("Data utworzenia".Data) as char(4)))
```

IfNull

Testuje, czy wartością wyrażenia będzie Null, a jeśli tak, to przypisuje określoną wartość do wyrażenia.

Składnia:

```
IFNULL (wyrażenie, wartość)
```

ValueOf( )

Funkcji VALUEOF można używać w konstruktorze wyrażeń lub w filtrach w celu odwołania się do wartości zmiennej sesyjnej. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Zmienne sesyjne (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1414).

Zmienne sesyjne powinny być używane jako argumenty funkcji VALUEOF. Do zmiennych sesyjnych trzeba się odwoływać poprzez ich nazwy.

Przykład:

Użycie wartości zmiennej sesyjnej NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Rok" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Przyszłe' WHEN ... ELSE...END
```

Do zmiennej sesyjnej trzeba się odwoływać za pomocą jej w pełni kwalifikowanej nazwy.

Funkcje systemowe

Funkcje systemowe zwracają wartości powiązane z sesją.

Użytkownik

Zwraca informacje o bieżącym użytkowniku aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli użytkownik został utworzony w aplikacji Oracle CRM On Demand w wydaniu 18 lub wcześniejszym, informacją jest ID użytkownika, unikatowy dla każdego użytkownika.

Jeśli użytkownik został utworzony w aplikacji Oracle CRM On Demand w wydaniu 19 lub późniejszym, informacją jest ID wiersza rekordu użytkownika. Aby uzyskać ID użytkownika, należy użyć funkcji VALUEOF i zmiennej sesji REPLUSER w następujący sposób:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Składnia:

```
USER ()
```

Operatory

Operatory służą do łączenia elementów wyrażenia w celu utworzenia określonych porównań.

Operator	Funkcja w wyrażeniu
+	Znak dodawania.
-	Znak odejmowania.
*	Znak mnożenia.
/	Znak dzielenia.
||	Znaki konkatenacji napisów.
(	Nawias otwierający do grupowania operacji.
)	Nawias zamykający do grupowania operacji.
>	Znak większości, sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia.
<	Znak mniejszości, sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia.
=	Znak równości, sygnalizujący tę samą wartość.
<=	Znak "mniejsze niż lub równe" (nie większe niż), sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia lub jej równe.
>=	Znak "większe niż lub równe" (nie mniejsze niż), sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia lub jej równe.
<>	Znak "nie równe", sygnalizujący wartości mniejsze lub większe, ale nie jednakowe.
AND	Łącznik AND, sygnalizujący przecięcie (iloczyn logiczny) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
OR	Łącznik OR sygnalizujący unię (sumę logiczną) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
NOT	Łącznik NOT, sygnalizujący, że warunek ma nie być spełniony.
,	Przecinek, używany do rozdzielania elementów listy.

Instrukcje Case

Instrukcje Case są blokami konstrukcyjnymi wyrażeń warunkowych dających różne wyniki dla różnych wartości kolumn.

Case (Switch)

Ta forma instrukcji Case jest także określana jako forma CASE (Lookup). Najpierw jest sprawdzana wartość wyrażenia1, a następnie — wyrażeń WHEN. Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z którymkolwiek z wyrażeń WHEN, to jest przypisywana wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z więcej niż jednym z wyrażeń WHEN, to jest przypisywane wyrażenie THEN występujące z pierwszym zgodnym wyrażeniem.

Jeśli żadne z wyrażeń WHEN nie jest zgodne, to jest przypisywana wartość określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (If).

Składnia:

```
CASE wyrażenie1
    WHEN wyrażenie THEN wyrażenie
    {WHEN wyrażenie... THEN wyrażenie...}
    ELSE wyrażenie
END
```

Gdzie:

`CASE`

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować wyrażenie i jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

`WHEN`

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

`THEN`

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

`ELSE`

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

`END`

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

```
CASE Score-par
    WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
    WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
    WHEN -3 THEN 'Three under par'
    WHEN -2 THEN 'Two under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END
```

W powyższym przykładzie instrukcje WHEN muszą obrazować ścisła równość; warunek WHEN w postaci

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

jest niedozwolony, ponieważ nie można tu stosować operatorów porównania.

Case (If)

Ta forma instrukcji Case oblicza każdy warunek WHEN i, jeśli dany warunek jest spełniony, przypisuje wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli nie jest spełniony żaden z warunków WHEN, to jest przypisywana wartość domyślna określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (Switch).

Składnia:

```
CASE
    WHEN warunek1_żądania THEN wyrażenie1
    {WHEN warunek2_żądania THEN wyrażenie2}
    {WHEN warunek_żądania... THEN wyrażenie...}
    ELSE wyrażenie
END
```

Gdzie:

```
CASE
```

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

`WHEN`

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

`THEN`

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

`ELSE`

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

`END`

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

```
CASE
    WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
    WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
    WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END
```

Forma If instrukcji CASE, w przeciwieństwie do formy Switch, zezwala na stosowanie operatorów porównania w warunkach WHEN; warunek WHEN w postaci

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

jest dozwolony.

Zmienne sesji

W zmiennych sesji przechowywane są predefiniowane wartości dla użytkownika. Są one inicjowane po zalogowaniu się użytkownika do aplikacji Oracle CRM On Demand. Po zainicjowaniu zmienne sesji pozostają niezmienione podczas trwania sesji. Zmienne sesji to wartości prywatne użytkownika, a każda instancja zmiennej sesji może być inicjowana z różnymi wartościami dla różnych użytkowników. Można przywoływać je w następujących obszarach: "Widoki tytułów", "Widoki opisowe", "Filtry kolumn", "Formuły kolumn", "Filtry monitujące pulpitu informacyjnego" itd.

Najczęstszym zastosowaniem zmiennych sesji jest odwoływanie się do nich w warunkach filtrów kolumn w raportach w celu dynamicznego ograniczenia wyników. Ograniczenie jest oparte na wartości zmiennej sesji, takiej jak bieżący miesiąc i rok obrotowy.

Do zmiennej sesji należy się odwołać za pomocą składni NQ_SESSION.{nazwa zmiennej}. W celu użycia zmiennej w formule kolumny należy się do niej odwołać za pomocą składni VALUEOF(NQ_SESSION.nazwa zmiennej).

CURRENT_DT	Bieżąca data i godzina.
COMPANY_LANG	Domyślny język firmy.
COMPANY_TIMEZONE	Domyślna strefa czasowa firmy.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Domyślny kraj firmy.
CONTEXT_ID	ID aktualnie wybranego niestandardowego rejestru lub użytkownik z selektora rejestrów.
CURRENT_MONTH	Bieżący miesiąc obrotowy sesji użytkownika. Przyjmuje wartości z zakresu od 1 do 12.
CURRENT_QTR	Bieżący kwartał obrotowy sesji użytkownika. Przyjmuje wartości z zakresu od 1 do 4.
CURRENT_YEAR	Bieżący rok obrotowy sesji użytkownika. Wartość jest liczbą czterocyfrową, na przykład 2011.
DISPLAYNAME	Imię i nazwisko użytkownika.
INC_SUBITEM	Bieżąca wartość pola wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne" w selektorze rejestrów.
LAST_QTR	Poprzedni kwartał.
LAST_QTR_YEAR	Rok przypadający w poprzednim kwartale.
LAST_YEAR	Poprzedni rok.
NEXT_QTR	Następny kwartał.
NEXT_QTR_YEAR	Rok przypadający w następnym kwartale.
NEXT_YEAR	Następny rok.
QAGO	Data (pełna data poprzedzona kodem definicji kalendarza okresów obrotowych) w poprzednim kwartale.
QTR_BEFORE_LAST	Dwa kwartały temu.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Rok przypadający dwa kwartały temu.
REPLUSER	ID logowania użytkownika.

SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu serwera a domyślnym znacznikiem czasu firmy. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika. Nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_ALIAS	Nazwa zamienna bieżącego użytkownika.
USER_BUSINESS_UNIT	Jednostka biznesowa bieżącego użytkownika
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Jednostka biznesowa pierwszego poziomu z hierarchii jednostek biznesowych użytkownika
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Jednostka biznesowa drugiego poziomu z hierarchii jednostek biznesowych użytkownika
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Jednostka biznesowa trzeciego poziomu z hierarchii jednostek biznesowych użytkownika
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Jednostka biznesowa czwartego poziomu z hierarchii jednostek biznesowych użytkownika
USER_COMPANY_CURCY	Domyślna waluta firmy.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu użytkownika a domyślnym znacznikiem czasu firmy. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika. Nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_COUNTRY	Kraj bieżącego użytkownika
USER_DEFAULT_CURCY	Domyślna waluta użytkownika.
USER_DEPARTMENT	Dział bieżącego użytkownika
USER_DIVISION	Sekcja bieżącego użytkownika
USER_FISCAL_CALENDAR	Pierwszy miesiąc roku obrotowego użytkownika.
USER_ID	Unikatowy ID systemu bieżącego użytkownika
USER_MANAGER_ALIAS	Nazwa zamienna kierownika bieżącego użytkownika
USER_LANG	Domyślny język użytkownika.
USER_REGION	Region bieżącego użytkownika

USER_REPORTS_TO	Kierownik bieżącego użytkownika
USER_ROLE	Rola bieżącego użytkownika
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu użytkownika a znacznikiem czasu serwera. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika. Nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_SUBREGION	Podregion bieżącego użytkownika
USER_TIMESTAMP	Znacznik czasu użytkownika oparty na strefie czasowej zdefiniowanej w ustawieniach profilu użytkownika. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika. Nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_TIMEZONE	Opis strefy czasowej zdefiniowanej w profilu użytkownika. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika. Nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
YAGO	Data (pełna data poprzedzona kodem definicji kalendarza okresów obrotowych) w poprzednim roku.
YEAR_MINUS_THREE	Trzy lata temu.
YEAR_MINUS_TWO	Dwa lata temu.
YEAR_PLUS_TWO	Za dwa lata.

Wydajność raportów - informacje

Wydajność raportów to ważne zagadnienie dla firm posługujących się dużymi ilościami danych i obsługujących wielu użytkowników. Im obszerniejszych i bardziej skomplikowanych raportów potrzebuje firma, tym ważniejsza staje się dla niej wydajność raportów. Wiedza o tym, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand efektywnie kompensuje i przetwarza dane z użyciem buforów i w różnych okresach, pozwala uzyskiwać najwyższą możliwą wydajność w procesie tworzenia raportów.

W tym temacie opisano wbudowany mechanizm buforu, który umożliwia osiąganie krótkiego czasu reakcji oraz oczekiwanej wydajności procesu nocnego odświeżania oraz podczas używania raportowanych obszarów zainteresowań zamiast analitycznych obszarów zainteresowań. Więcej informacji o wydajności raportów znajduje się pod hasłem Optymalizowanie wydajności (zob. "Optymalizacja wydajności" na stronie 1419).

Buforowanie - informacje

Podczas uruchamiania raportów i zapytań przy użyciu analitycznych obszarów zainteresowań wyniki zapytań są buforowane. Bufor zapytań umożliwia aplikacji Oracle CRM On Demand szybsze odpowiadanie na kolejne zapytania bez konieczności ponownego korzystania z bazy danych. Redukcja ta zapewnia krótszy czas reakcji na zapytanie. Oprócz tego funkcja ta pozwala oszczędzać zasoby sieciowe i eliminuje konieczność kosztownego przetwarzania bazy danych. Z funkcji buforowania zapytań można korzystać też wtedy, gdy zapytania nie są identyczne. Bufor utworzony przez poprzednie zapytanie może zostać wykorzystany nawet przez podzestaw wcześniej utworzonego zapytania z warunkiem filtrowania lub to samo zapytanie o mniejszej liczbie kolumn. Buforowanie zapytań umożliwia pełny wgląd w dane. Baza danych jest aktualizowana podczas przyrostowego odświeżania, dlatego bufor zapytań jest usuwany i ponownie zapełniany przy obsłudze kolejnych zestawów zapytań.

Buforowanie zapytań jest obsługiwane tylko w przypadku raportów i zapytań wykorzystujących analityczne obszary zainteresowań. Raporty i zapytania przetwarzane w czasie rzeczywistym nie korzystają z buforu zapytań. Jednak zarówno raporty oraz zapytania tworzone w czasie rzeczywistym, jak i historyczne korzystają z buforu serwera WWW. Bufor serwera WWW jest czymś innym niż bufor zapytań obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand. Bufor serwera WWW dla zapytań w czasie rzeczywistym i historycznych istnieje przez przynajmniej 10 minut po utworzeniu lub użyciu, ale jest usuwany po 60 minutach. Niektóre zapytania mogą być usuwane wcześniej niż po 60 minutach, zależnie od liczby wysyłanych zapytań.

Porównanie raportów analitycznych historycznych z raportami tworzonymi w czasie rzeczywistym

Zapytania przetwarzane przy użyciu analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań zostają obsłużone w stosunkowo krótszym czasie niż zapytania przetwarzane przy użyciu raportowanych obszarów zainteresowań (czasu rzeczywistego). Analityczne obszary zainteresowań korzystają z wyspecjalizowanych hurtowni danych opracowanych i zoptymalizowanych wyłącznie pod kątem tworzenia analiz i raportów. Jednak obszary zainteresowań czasu rzeczywistego korzystają z bazy danych zoptymalizowanej pod kątem obsługi czynności transakcyjnych, w których niewielkie ilości rekordów są odczytywane, zapisywane i aktualizowane w wyjątkowo krótkim czasie. Dlatego gdy używane są obszary zainteresowań czasu rzeczywistego, zapytania konkurują o dostęp do zasobów bazy danych, które muszą również obsługiwać transakcyjne aktualizacje aplikacji Oracle CRM On Demand. Wpływa to na wydajność zarówno aplikacji Oracle CRM On Demand, jak i zapytań czasu rzeczywistego. Ze względu na konieczność obsługiwania tworzenia raportów z użyciem najbardziej aktualnych danych, obszary zainteresowań czasu rzeczywistego nie mogą korzystać z buforu zapytań, co jeszcze bardziej ogranicza problemy związane z wydajnością obsługi zapytań, nawet w przypadku identycznych zapytań.

Obszary zainteresowań czasu rzeczywistego powinny być używane jedynie wówczas, gdy istotne jest uzyskanie najbardziej aktualnych danych lub gdy historyczne obszary zainteresowań nie spełniają wymagań związanych z tworzeniem raportów.

Wydajność raportów podczas nocnego odświeżania

Na wydajność zapytań w raportach czasu rzeczywistego wpływa proces nocnego odświeżania, ponieważ pobierane w związku z zapytaniem dane są również odczytywane przez proces nocnego odświeżania w celu zapełnienia hurtowni danych sterującej historycznymi obszarami zainteresowań. Nie dotyczy to jednak wydajności historycznych zapytań na potrzeby raportów, ponieważ zapis chwilowego stanu hurtowni danych jest pobierany na początku procesu nocnego odświeżania, a użytkownicy są kierowani do jej kopii. Po zakończeniu nocnego odświeżania użytkownicy są automatycznie przekierowywani do odświeżonej hurtowni danych. Z punktu widzenia użytkowników nie jest to dostrzegalne.

Optymalizacja wydajności

Podczas każdego dostępu do raportu czy analizy dane są pobierane z bazy danych, przetwarzane przez serwer raportowania i wyświetlane na stronie. Im bardziej złożona analiza, tym więcej czasu zajmuje wykonanie zapytania w bazie danych w celu pobrania i przedstawienia danych. Ten temat zawiera wskazówki umożliwiające tworzenie raportów, które będą wyświetlane możliwie szybko.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Przejrzeć wstępnie utworzone raporty dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te raporty mogą spełnić większość potrzeb związanych z raportowaniem.
- Przeprowadzić kursy szkoleniowe.
- Zebrać wymagania dotyczące raportowania i uzyskać ich zatwierdzenie od udziałowców.
- Sprawdzić ustawienia przeglądarki w celu upewnienia się, że klient przeglądarki jest prawidłowo skonfigurowany pod kątem wydajności.
- Zapoznać się z zagadnieniem wydajności raportów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Wydajność raportów — informacje (zob. "Wydajność raportów - informacje" na stronie 1417).

Obszary zainteresowań - informacje

W zależności od potrzeb biznesowych i dotyczących raportowania można korzystać z dwóch typów obszarów zainteresowań.

Z analitycznych obszarów zainteresowań należy korzystać zawsze, gdy jest możliwe utworzenie raportów. Te obszary zainteresowań zostały utworzone przy użyciu specjalnej hurtowni danych, którą dostosowano w celu uzyskiwania lepszej wydajności zapytań. Hurtownia danych używana w analitycznych obszarach zainteresowań jest odświeżana codziennie, a wyniki raportów przygotowanych za pomocą tych obszarów są wyświetlane szybciej niż w przypadku raportowanych obszarów zainteresowań, nawet przy dużych i złożonych zapytaniach.

Raportowane obszary zainteresowań są tworzone przy użyciu tej samej bazy danych, w której są wykonywane wszystkie inne transakcje użytkowników aplikacji. Dlatego współzawodniczą one z aplikacją w korzystaniu z tych samych zasobów, zależnie od tego, kiedy dane są pobierane do raportów.

Wskazówki dotyczące korzystania z raportowanego obszaru zainteresowań

Korzystając z raportowanego obszaru zainteresowań, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli to możliwe, należy używać pól z folderów adresu (rozszerzonych).
- Jeśli to możliwe, należy ograniczyć używanie następujących elementów:
  - Niestandardowe pola listy wyboru.
  - Pola z dowolnego folderu "Właściciel". Zamiast nich należy używać pola "Właściciel".
  - Pola z folderu "Główna osoba kontaktowa" znajdującego się w folderze "Podmiot".
  - Funkcje CAST w przypadku pól daty lub daty/godziny.
  - Pola "Podmiot nadrzędny", "Ostatnio zmodyfikowane przez", "Utworzone przez" i "Kierownik".
  - Pola z folderów dotyczących dat, na przykład folderów "Data utworzenia" i "Data zamknięcia".

Chociaż te foldery zapewniają wygodny sposób grupowania atrybutów daty (tydzień, miesiąc, kwartał lub rok), korzystanie z nich powoduje, że zapytania są bardziej złożone, co może wpłynąć na wydajność raportów. W przypadku wystąpienia problemów z wydajnością pól z folderów dat, należy spróbować użyć pól "Data" lub "Data/godzina" z folderu głównego typu rekordu. Zamiast pola z folderu "Data zamknięcia" można na przykład otworzyć obszar zainteresowań "Możliwość" i wybrać pole "Data zamknięcia" z folderu "Możliwości".

Wskazówki dotyczące poprawiania wydajności

Korzystanie z poniższych wskazówek umożliwia poprawę wydajności:

Stopniowe tworzenie raportów

Należy wykonać następujące czynności:

- Rozpocząć od małego raportu i testować go podczas tworzenia. Początkowo uwzględnić kilka pól i sprawdzić je przed dodaniem większej liczby kolumn.
- Przetestować filtry w celu określenia najlepszej kolejności ich używania.

  Różne sekwencje mogą zwiększać lub zmniejszać wydajność, ale można to ustalić tylko metodą prób i błędów.

Ograniczyć korzystanie z typów rekordów, które są powiązane z różnymi polami lub kolumnami

Postępować zgodnie z następującymi wskazówkami:

- **Kolumny.** Wybranie do analizy kolumn z więcej niż jednego typu rekordu zwiększa złożoność zapytania o dane. Może to wpłynąć na szybkość wyświetlania wyników. Należy to wziąć pod uwagę przy włączaniu do raportu pól z różnych typów rekordów.
- **Selektory kolumn.** Wszystkie selektory kolumn powinny pochodzić z tego samego typu rekordu. Jeśli to możliwe, należy nie używać selektora kolumn, który dotyczy innego typu rekordu.
- **Filtry monitujące.** Pola odniesienia wszystkich filtrów monitujących powinny pochodzić z folderu tego samego typu rekordu.

Korzystanie z pól indeksowanych

Należy wykonać następujące czynności:

- Należy używać pól indeksowanych do filtrowania danych w raportach czasu rzeczywistego.

  Pola indeksowane są zoptymalizowane, więc wyniki raportu są wyświetlane szybciej.
- Konfigurując dane, należy brać pod uwagę plany na przyszłość, aby odpowiednie dane były przechowywane w polach indeksowanych.

  Postępowanie zgodnie z tymi wskazówkami pozwala na przygotowanie raportów z zastosowaniem pól indeksowanych w możliwie najlepszych miejscach. W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieje także ograniczona liczba indeksowanych pól niestandardowych. Liczba indeksowanych pól niestandardowych w aplikacji jest ograniczona, różna w zależności od typu pola i typu rekordu.

Ograniczenie hierarchii organizacyjnej do pięciu poziomów

Im wyżej w hierarchii organizacyjnej znajduje się użytkownik, tym więcej danych jest zwracanych i tym wolniej działa raport. Dlatego należy ograniczyć hierarchię do maksymalnie pięciu poziomów.

Korzystanie z filtrów

Korzystanie z filtrów powoduje ograniczenie ilości danych zwracanych w przypadku dostępu do analizy. Filtrowanie może zwiększyć szybkość działania raportów.

- Zastosowanie filtrów powinno być pierwszym krokiem tworzenia raportu. Jeśli firma ma dużo danych, nie należy uruchamiać podglądu raportu przed zastosowaniem filtrów.
- Priorytetowe znaczenie w przypadku filtrowania ma sterujący typ rekordu. Jeśli na przykład używany jest obszar zainteresowań "Działania", filtr powinien dotyczyć typu rekordu "Działania".
- Najpierw należy zastosować filtry najbardziej restrykcyjne, a następnie (po przeprowadzeniu prób) w razie potrzeby zmniejszyć ograniczenia.

Dodając filtry, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli filtr odnosi się do kolumny zawierającej formułę CASE, może on niekorzystnie wpłynąć na wydajność raportowania, w zależności od formuły i związanego z nią wymaganego przetwarzania. W przypadku filtrowania pola z instrukcją CASE lub inną formułą należy sprawdzić wpływ filtra na wydajność raportowania.
- Przed użyciem formuły CASE należy zadać sobie następujące pytania:
  - Czy ta klasyfikacja może być wykonywana w aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu funkcji procesu Workflow?
  - Czy kod klasyfikacji będzie się pojawiał w innych raportach? Jeśli tak, należy rozważyć utworzenie nowej kolumny i procesu Workflow w celu jej wypełnienia.
- Raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty, może działać szybciej niż podobny raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty i godziny, ponieważ wszystkie pola tego typu wymagają przekształcania stref czasowych, co wpływa na wydajność raportowania. Dlatego w miarę możliwości należy filtrować niestandardowe pola daty zamiast niestandardowych pól daty i godziny.
- Warto unikać klauzuli OR odnoszącej się do różnych typów rekordów lub kolumn (na przykład: SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Wysoki' OR Account.Industry = 'Medyczne'). Zamiast tego należy:
  - Usunąć klauzulę OR i przeprowadzić dalszą klasyfikację w tabeli przestawnej.
  - Podzielić raport na kilka mniejszych raportów, a ich wyniki scalić przy użyciu analiz łączonych.

Wskazówki dotyczące definiowania filtrów monitujących

Filtry monitujące w raportach można zdefiniować w kroku 3 na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Filtry monitujące umożliwiają użytkownikom mającym dostęp do ukończonych raportów przeprowadzenie selekcji w celu ograniczenia ilości danych w raporcie. W przypadku uruchomienia raportu, w którym zastosowano filtry monitujące, na szybkość uzyskania wyników przez użytkownika wpływają czas przetwarzania filtra monitującego i czas przetwarzania raportu.

W przypadku dodawania filtrów monitujących do raportu należy wykonać następujące czynności:

- Ograniczyć liczbę filtrów monitujących używanych w raporcie.

- Unikać używania obrazów o dużej rozdzielczości w przypadku filtrów z monitami graficznymi. Zaleca się, aby w raportach nie używać obrazów o rozdzielczości przekraczającej 100 DPI (punktów na cal). Najlepszą wydajność można uzyskać, jeśli są używane obrazy o rozdzielczości 50 DPI lub niższej.
- Definiując filtry monitujące w menu "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi", należy wybrać opcję "Brak" lub "Wszystkie wartości", co pozwoli uzyskać największą wydajność. Należy unikać używania opcji "Wartości ograniczone filtrem". Ta opcja powoduje ograniczenie możliwych do wybrania wartości filtra monitującego, które są wyświetlane w raporcie. Ograniczenie to jest oparte na innych filtrach i filtrach monitujących stosowanych w raporcie. Jeśli raport zawiera duże ilości danych, ta opcja można zmniejszyć wydajność raportowania.

  Podejmując decyzję o wyborze opcji "Brak", "Wszystkie wartości" lub "Wartości ograniczone filtrem", należy znaleźć złoty środek między wymaganym poziomem wydajności raportowania i optymalnym przedstawieniem użytkownikom wartości możliwych do wybrania.

Łącza umożliwiające przejście do szczegółów raportów

Zamiast tworzenia raportu zawierającego długą listę tabel i wykresów, należy wykonać następujące czynności:

- Zaprojektować raport początkowy pokazujący informacje podsumowujące lub trendy i umożliwić użytkownikom drążenie w dół do szczegółów.
- Utworzyć raporty zawierające bardziej szczegółowe informacje przez ukierunkowanie danych z raportu początkowego. Następnie do raportu zbiorczego dodać łącza umożliwiające drążenie w dół.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z tabelami.

Jak powiązać raporty z tabelami

1. Kliknąć na ikonie "Formatuj kolumnę", aby otworzyć okno dialogowe "Właściwości kolumny".
2. Kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. Z listy rozwijanej "Typ interakcji wartości" wybrać opcję "Nawigacja".
4. W polu "Przejście do innej analizy" wybrać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie, a następnie nacisnąć przycisk OK.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z wykresami.

Jak powiązać raporty z wykresami

1. Na stronie "Wykres - edycja" kliknąć na ikonie "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" (pod paskiem tytułu "Analiza: Raport" w lewej części strony).
2. Kliknąć na karcie "Interakcja".
3. Wybrać opcję "Nawigacja" i wyszukać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie z poziomu wykresu.

Ograniczenie liczby operacji na zbiorach

Funkcje zaawansowane umożliwiają łączenie zapytań. Następnie na tych zapytaniach można wykonywać operacje na zbiorach, takie jak suma logiczna, części wspólna lub inne czynności łączenia w celu utworzenia ostatecznego raportu. Im więcej połączonych wyników zapytań, tym dłużej trwa przetwarzanie w celu uzyskania ostatecznego raportu. Aby przyspieszyć przetwarzanie, należy ograniczyć liczbę operacji na zbiorach do maksymalnie trzech.

Zrozumiały kod HTML i jednoznaczne opisy

Korzystając z kodu HTML w połączeniu z kodem SQL, należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, że kod HTML jest zrozumiały i precyzyjny, a także nie zawiera niepotrzebnych znaczników lub nadmiarowych informacji.
- Upewnić się, że opisy są zrozumiałe i precyzyjne oraz nie zawierają niepotrzebnych instrukcji.

  Dzięki precyzyjnym opisom sprawniej działa określone formatowanie i występuje mniej problemów z wydajnością.

Usuwanie kolumn w tabelach przestawnych

Tabele przestawne umożliwiają wyświetlenie raportu w postaci wielu widoków bez zapisywania wielu raportów, ale mogą też wpływać na wydajność. Ilekroć to możliwe, należy usuwać z kryteriów raportu (w kroku 1 "Definiowanie kryteriów") kolumny, które same w sobie nie są używane w tabeli przestawnej.

Korzystanie z wykresu przestawnych wyników

Ilekroć to możliwe, w tabeli przestawnej wymagającej wykresu należy używać opcji "Wykres przestawnych wyników" zamiast tworzenia oddzielnego widoku wykresu. Duża liczba wykresów w raporcie może zwiększać liczbę operacji przetwarzania, ponieważ każdy wykres musi zostać utworzony indywidualnie w aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie jednocześnie z tabelą przestawną.

Zapewnienie skalowalności raportów

Raporty mogą dobrze działać podczas testów przed zaimportowaniem wszystkich danych produkcyjnych. Zwiększony wolumen danych po zaimportowaniu danych produkcyjnych może jednak negatywnie wpłynąć na wydajność raportowania. W trakcie procesu wdrażania aplikacji Oracle CRM On Demand należy zapewnić sobie czas na ponowne przetestowanie raportów i ich dostosowanie po zaimportowaniu wszystkich danych produkcyjnych.

Używanie w filtrach zoptymalizowanych pól ze słowami "kod" i "UTC"

Wymiary wielu raportowanych obszarów zainteresowań zawierają specjalne pola, zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Chociaż raportowane wyniki będą takie same w przypadku użycia pola zoptymalizowanego i niezoptymalizowanego, zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola niezoptymalizowanego. Stosowanie tych pól w warunkach filtra redukuje

złączenia tabel i pozwala uniknąć przekształcania daty i godziny w oparciu o strefę czasową firmy użytkownika.

Uwaga: W przypadku tych zoptymalizowanych pól możliwe jest wykorzystanie wersji przetłumaczonej we wszystkich dostępnych językach, jednak pola te nie obsługują funkcji zmiany nazwy typu rekordu.

Aby określić, czy w przypadku danego raportowanego obszaru zainteresowań dostępne są zoptymalizowane pola filtrowania, należy zapoznać się z informacjami dotyczącymi tego obszaru w pomocy dostępnej w trybie online, wyszukując hasła *Zoptymalizowane pola filtrowania.*

16 Pulpity

Na stronie startowej "Pulpity" jest wyświetlana lista pulpitów dostępnych dla bieżącego użytkownika. Na pulpitach mogą być wyświetlane zapisane zlecenia, obrazy, wykresy, tabele, tekst i łącza do witryn internetowych oraz dokumentów. *Pulpit* obejmuje jedną lub wiele stron, które są wyświetlane jako karty wzdłuż górnej krawędzi okna pulpitu.

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera wstępnie utworzone pulpity. Ponadto użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami", mogą tworzyć interaktywne pulpity zapewniające dostosowane widoki informacji firmowych i zewnętrznych. Jeśli rola użytkownika zawiera to uprawnienie, można używać edytora pulpitu w celu dodawania zawartości do interaktywnego pulpitu przez jej przeciąganie z okienka wyboru i upuszczanie na stronie układu pulpitu. Strona układu składa się z kolumn wyrównujących zawartość, a każda kolumna zawiera sekcje, w których zawartość jest przechowywana. O wyglądzie pulpitu, np. kolorach tła i rozmiarze tekstu, decydują style. Użytkownik może również zmieniać wygląd pulpitu za pomocą okna dialogowego formatowania kosmetycznego.

Aby wyświetlać pulpity wymagane jest uprawnienie "Zarządzanie pulpitami" i uprawnienie "Zarządzanie rolami".

Podczas wyświetlania pulpitów można także:

- Zmieniać kolejność pulpitów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Zmienianie kolejności pulpitów (na stronie 1451).
- Zarządzać pulpitami, w tym zmieniać ich widoczność. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie pulpitami (na stronie 1427).

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitów dostarczanych wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand, ale można je ukryć. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie pulpitów (zob. "Wyświetlanie pulpitów informacyjnych" na stronie 1450).

Interaktywne pulpity mogą zawierać trzy typy zawartości:

- Obiekty pulpitu
- Zawartość, która jest zapisywana w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand
- Widoki folderów w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand

Ograniczenia obowiązujące podczas tworzenia lub wyświetlania pulpitów

Podczas tworzenia i wyświetlania interaktywnych pulpitów należy mieć na względzie następujące ograniczenia:

- Użytkownik tworzący lub edytujący interaktywny pulpit może dodawać do niego wszelkie raporty, do których ma dostęp.

  Raporty są przechowywane w folderach. A prawa dostępu do tych folderów zależą od ról użytkowników. Uprawnienie "Zarządzanie pulpitami" pozwala na tworzenie i edytowanie

interaktywnych pulpitów. Nie obejmuje ono uprawnienia "Zarządzanie raportami niestandardowymi". Uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" zapewnia pełny dostęp do wszystkich podfolderów raportów oraz raportów w folderze współużytkowanym w całej firmie. Więcej informacji o widoczności folderów jest dostępnych w tematach Raporty (na stronie 1011) i Konfigurowanie widoczności dla użytkownika w odniesieniu do współużytkowanych folderów raportów (zob. "Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika" na stronie 1030).

- Raporty dodawane do interaktywnych pulpitów mogą nie być widoczne dla wszystkich użytkowników w firmie. Dostęp do raportów zależy od roli użytkownika.

  Jeśli rola użytkownika nie pozwala mu na wyświetlanie pewnego raportu na pulpicie, zamiast tego raportu jest wyświetlany komunikat o błędzie.

- Jeśli raport zostanie skasowany po jego dodaniu do pulpitu, użytkownik edytujący dany pulpit widzi znak wykrzyknika (!) obok nazwy raportu w edytorze pulpitu. Przy próbie wyświetlenia takiego raportu pojawia się komunikat o błędzie.

- Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w aplikacji Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych odnoszących się do nowego kalendarza.

W poniższej tabeli opisano terminy używane w edytorze pulpitu.

Okres	Definicja
Kolumny	Kolumny są używane do wyrównania zawartości na pulpicie - faktyczna zawartość znajduje się w sekcjach w obrębie kolumn. W sekcjach kolumn przechowywana jest zawartość. Na stronie pulpitu można utworzyć dowolną liczbę kolumn. Każda nowo utworzona strona pulpitu automatycznie zawiera jedną pustą kolumnę z jedną pustą sekcją. Kolumny używane na pulpitach nie są powiązane z kolumnami używanymi w raportach.
Obiekty pulpitu	Obiekty pulpitu to elementy, które są używane tylko na pulpicie. Przykłady obiektów pulpitu to sekcje, w których jest przechowywana zawartość, i łącza nawigacji.
Foldery	Foldery to struktury organizacyjne służące do przechowywania zawartości zapisanej w katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand. Folder przypomina katalog systemu UNIX czy folder systemu Microsoft Windows.
Strony	Strony zawierają kolumny i sekcje, w których jest przechowywana zawartość pulpitu. Każdy pulpit ma przynajmniej jedną stronę. W edytorze pulpitu strony są wyświetlane jako karty wzdłuż górnej krawędzi okna pulpitu. Do porządkowania zawartości można używać wielu stron. Przykładowo można użyć następujących stron: ■ Jedna strona do zapisywania wyników, używana codziennie ■ Jedna strona zawierająca łącza do witryn internetowych dostawców. ■ Jedna strona zawierająca łącze do sieci intranetowej firmy.
Wyniki	Wyniki, zwane również raportami, to dane wyjściowe zwracane przez serwer Oracle CRM On Demand. Wyniki spełniają kryteria określone w zleceniu.

Okres	Definicja
	Domyślny format wyświetlania wyników na pulpicie to tabela. Wyniki można również wyświetlać w innych formatach, np. jako wykresy. Wyniki można przeglądać i analizować, zapisywać i drukować oraz pobierać do arkuszy kalkulacyjnych.
Sekcje	Sekcje pojawiają się w kolumnach w układzie pulpitu. Znajduje się w nich zawartość przeciągnięta z okienka wyboru. Służą do porządkowania zawartości w kolumnie.
Style	Style określają sposób formatowania wyświetlanych pulpitów i wyników, np. kolory tekstu i łączy, rodzaj i rozmiar czcionki, obramowania w tabelach, kolory i atrybuty wykresów itp. Style są zorganizowane w foldery, które zawierają kaskadowe arkusze stylów (pliki z rozszerzeniem .css), obrazy i szablony wykresów. Podczas formatowania wyników można zastępować niektóre elementy arkuszy stylów, takie jak obramowania tabel i rozmiar tekstu.
Katalog prezentacji	W katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand jest przechowywana utworzona zawartość. Typy zawartości przechowywanej w katalogu prezentacji są następujące: ■ Zlecenia ■ Filtry stosowane do wyników ■ Informacje o pulpitach

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Zarządzanie pulpitami (na stronie 1427)
- Analizy (zob. "Analytics" na stronie 1455)

Zarządzanie pulpitami

Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami", może używać edytora pulpitów do tworzenia i edytowania interaktywnych pulpitów. Zarządzać pulpitami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie interaktywnych pulpitów w Analizach (zob. "Creating Interactive Dashboards in Analytics" na stronie 1860)
- Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów (zob. "Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1430)
- Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu (na stronie 1430)
- Zmienianie nazw obiektów pulpitu (zob. "Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego" na stronie 1442)

- Kasowanie obiektów pulpitu (na stronie 1443)
- Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów (na stronie 1448)
- Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów (na stronie 1443)
- Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów w Analizach (zob. "Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics" na stronie 1877)
- Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu (na stronie 1450)
- Wyświetlanie pulpitów w Analizach (zob. "Displaying Dashboards in Analytics" na stronie 1883)
- Zmienianie kolejności pulpitów (na stronie 1451)
- Zarządzanie widocznością pulpitów w Analizach (zob. "Managing Dashboard Visibility in Analytics" na stronie 1885)
- Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje (na stronie 1452)
- Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań (na stronie 1454)

Tworzenie interaktywnych pulpitów

Opisano tu, jak utworzyć nowy interaktywny pulpit.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak utworzyć interaktywny pulpit

1. Kliknąć kartę Pulpit.
2. Na stronie "Pulpit", kliknąć łącze "Zarządzanie pulpitami".
3. Na stronie "Zarządzanie pulpitami" nacisnąć przycisk "Nowy pulpit".
4. Na stronie "Pulpit - edycja" wpisać nazwę i opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

   Zostanie ponownie wyświetlona strona "Zarządzanie pulpitami"
5. Na stronie "Zarządzanie pulpitami" kliknąć łącze "Projekt" pulpitu, który został utworzony.
6. Kliknąć tworzenie zawartości pulpitu.

   W osobnym oknie, niezależnym od innych stron aplikacji Oracle CRM On Demand, zostanie otwarty edytor pulpitu. Na górze strony będzie widoczna nazwa nowego pulpitu.

   UWAGA: Nowo utworzony pulpit zawiera tylko jedną pustą stronę. Na pulpitach, które zawierają tylko jedną stronę, nazwa strony nie jest wyświetlana na zakładce karty na górze pulpitu. Nazwy stron pulpitu są wyświetlane na górze pulpitu tylko wtedy, gdy zawiera on więcej niż jedną stronę.

   UWAGA: Maksymalna liczba pulpitów, które można utworzyć, wynosi 1000. Maksymalna liczba pulpitów wyświetlanych w menu rozwijanym "Pulpity" wynosi 299.

Po utworzeniu pulpitu można dodać do niego zawartość. Informacje, jak zarządzać zawartością pulpitu, jak decydować o jego wyglądzie oraz jak dodawać strony do pulpitu, są dostępne pod hasłami:

- Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów (zob. "Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1430)
- Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu (na stronie 1430)
- Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów (na stronie 1448)
- Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów (zob. "Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1444)

Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego

Korzystając z edytora pulpitu, można dodawać zawartość do interaktywnych pulpitów. Można także decydować o wyglądzie pulpitów informacyjnych, zmieniać nazwy obiektów występujących na pulpicie oraz te obiekty usuwać.

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitów udostępnianych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Opisano tu, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego w celu pracy nad istniejącym pulpitem. Informacje, jak utworzyć nowy pulpit informacyjny, są dostępne pod hasłem Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych (zob. "Tworzenie interaktywnych pulpitów" na stronie 1428).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego

1. Otworzyć stronę "Zarządzanie pulpitami" i w menu na poziomie rekordu dla pulpitu, który ma być edytowany, wybrać opcję "Projekt".

   W osobnym oknie, niezależnym od innych stron aplikacji Oracle CRM On Demand, zostanie otwarty edytor pulpitu.

W następującej procedurze wyjaśniono, jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego, która będzie edytowana.

Jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego

UWAGA: Jeśli pracowaliśmy nad inną stroną pulpitu informacyjnego, to wyniku tej czynności zostaną zapisane wszystkie dokonane zmiany.

- Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" wybrać z rozwijanej listy "Strona" (znajdującej się obok nazwy pulpitu informacyjnego) tę stronę, która będzie edytowana.

Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych

Do interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać strony.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak dodać stronę do interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Dodaj stronę pulpitu informacyjnego" (znajdujący się w górnej części strony):

3. Wpisać nazwę i opis strony pulpitu informacyjnego.

4. Nacisnąć przycisk OK.

   Na pulpicie informacyjnym pojawi się nowa strona.

   UWAGA: Jeśli pulpit informacyjny zawiera tylko jedną stronę, to jej nazwa nie pojawi się na zakładce karty. Karty pojawiają się tylko wtedy, gdy pulpit informacyjny zawiera więcej niż jedną stronę — umożliwiają łatwe przechodzenie między stronami.

Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu

W poniższych tematach opisano sposoby dodawania i wyświetlania zawartości na stronach interaktywnego pulpitu.

UWAGA: Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami".

- Przechodzenie do edytora pulpitu (zob. "Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego" na stronie 1429)
- Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów (zob. "Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1430)
- Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu (zob. "Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego" na stronie 1431)

- Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu (zob. "Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego" na stronie 1433)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - łączy nawigacji kierowanej (zob. "Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej" na stronie 1434)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - łączy tekstowych i łączy graficznych (zob. "Dodawanie do stron interaktywnego pulpitu łączy tekstowych i łączy graficznych" na stronie 1435)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - widoków folderów katalogu prezentacji (zob. "Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji" na stronie 1438)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - zawartości zapisanej w katalogu prezentacji (zob. "Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji" na stronie 1438)
- Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu (zob. "Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego" na stronie 1439)
- Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu (zob. "Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego" na stronie 1440)
- Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów (zob. "Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1441)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące interaktywnych pulpitów są zawarte w następujących tematach:

- Tworzenie interaktywnych pulpitów w Analizach (zob. "Creating Interactive Dashboards in Analytics" na stronie 1860)
- Zmienianie nazw obiektów pulpitu (zob. "Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego" na stronie 1442)
- Kasowanie obiektów pulpitu (na stronie 1443)
- Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów (na stronie 1448)
- Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów (na stronie 1443)
- Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów (zob. "Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1444)
- Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje (na stronie 1452)

Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wyjaśniono tu, jak określać wygląd stron pulpitu informacyjnego za pomocą edytora pulpitu informacyjnego. Więcej informacji, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Praca z kolumnami na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Kolumny są używane do wyrównania zawartości na pulpicie informacyjnym — faktyczna zawartość znajduje się w sekcjach w obrębie kolumn. Można dodawać i usuwać kolumny, a także określać ich szerokość w pikselach lub w procentach rozmiaru strony pulpitu informacyjnego. Kolumny można również łamać.

Jeśli na stronie pulpitu informacyjnego występuje więcej niż jedna kolumna, to można wprowadzić podział kolumn w celu rozmieszczenia ich na stronie. (Nie można zmienić położenia kolumn, przeciągając je myszą.) Na przykład, jeśli na stronie znajdują się obok siebie dwie kolumny, to podział prawej kolumny spowoduje, że zostanie ona przeniesiona pod pierwszą kolumnę i obie kolumny będą się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio, gdy sąsiadowały. Jeśli obok siebie znajdują się trzy kolumny, to podział kolumny środkowej spowoduje, że dwie zewnętrzne kolumny zostaną przeniesione pod pierwszą kolumnę, a pierwsza kolumna będzie się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio przez pierwsze dwie kolumny.

Jak dodać nową kolumnę

- Nacisnąć przycisk "Dodaj kolumnę" znajdujący się w górnej części strony "Edytor pulpitu informacyjnego".

  Kolumna zostanie dodana do strony pulpitu informacyjnego.

Jak ustawić szerokość kolumny

1. Nacisnąć przycisk "Właściwości" i wybrać opcję "Właściwości kolumny".
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć łącze "Dodatkowe opcje formatowania".
3. W sekcji "Dodatkowe opcje formatowania" określić szerokość kolumny:
   - Aby podać szerokość w pikselach, wpisać ich liczbę, na przykład 200.
   - Aby określić szerokość jako procent szerokości strony pulpitu informacyjnego, użyć znaku %, na przykład 20%.
4. Nacisnąć przycisk OK.

Jak wprowadzić podział kolumny

- Nacisnąć przycisk "Właściwości", wybrać polecenie "Wstaw podział kolumny", a następnie wybrać odpowiedni typ podziału.

  Ponowne wybranie polecenia "Wstaw podział kolumny" powoduje przywrócenie poprzedniego układu kolumn.

Dodawanie sekcji do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Do przechowywania zawartości w obrębie kolumn są używane sekcji. Sekcje są domyślnie wyrównywane w pionie. Do kolumny można przeciągnąć dowolną liczbę sekcji.

Jeśli do kolumny zostanie przeciągnięta zawartość, a uprzednio nie dodano przeznaczonej na nią sekcji, to sekcja zostanie utworzona automatycznie.

Jeśli sekcja zostanie przeciągnięta z jednej kolumny do innej, to operacja ta obejmie także zawartość sekcji.

Jak dodać sekcję do kolumny

- Przeciągnąć z okienka wyboru (z obszaru "Obiekty pulpitu informacyjnego") obiekt "Sekcja" do kolumny.

  Gdy wskaźnik myszy znajdzie się w odpowiednim miejscu w kolumnie, w którym można "upuścić" sekcję, kolumna zostanie wyróżniona.

Wyświetlanie sekcji w poziomie na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Domyślnie sekcje są wyrównywane w pionie.

Jak wyrównać sekcje w poziomie

- Nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji, po czym wybrać opcję "Wyrównanie w poziomie".

Zapisywanie zmian dokonanych na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Dokonywane zmiany można zapisywać w dowolnej chwili.

Jak zapisać zmiany dokonane na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wykonać jedną z następujących czynności:

- Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- Opuścić w edytorze pulpitu informacyjnego edytowaną stronę.

  Na przykład zmiany zostaną zapisane, gdy użytkownik doda nową stronę, przystąpi do edytowania innej strony, zacznie zmieniać właściwości pulpitu informacyjnego lub modyfikować filtr monitujący, filtr zwykły lub raport.

Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Można spowodować, aby cała sekcja pulpitu informacyjnego i jej zawartość pojawiały się warunkowo, w zależności od wyników zwróconych dla konkretnego raportu . Mechanizmu tego można używać do prowadzenia

użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe (zob. "Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje" na stronie 1452).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak spowodować warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji zawierającej zawartość, po czym wybrać opcję "Nawigacja kierowana".

3. W oknie dialogowym "Właściwości nawigacji kierowanej" określić opcje oraz wybrać raport z katalogu prezentacji.

4. Nacisnąć przycisk "OK".

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej

Łącza nawigacji kierowanej mogą być statyczne lub warunkowe. Łącza statyczne są zawsze wyświetlane. Łącza warunkowe pojawiają się, gdy wyniki spełniają określone kryteria. Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji o nawigacji kierowanej jest dostępnych pod hasłem Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe (zob. "Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje" na stronie 1452).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać łącze nawigacji kierowanej

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łącze nawigacji kierowanej" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.

3. Nacisnąć przycisk "Właściwości" łącza.

4. W oknie dialogowym "Właściwości łącza nawigacji kierowanej" wykonać następujące czynności:

- Jeśli łącze ma być łączem warunkowym, wybrać ustawienie "Tak" w przypadku opcji "Odniesienie źródła zlecenia", a następnie określić źródło zlecenia.
- Określić właściwości łącza.

UWAGA: Dla adresów URL trzeba podać pełną ścieżkę.

5 Nacisnąć przycisk OK.

Dodawanie do stron interaktywnego pulpitu łączy tekstowych i łączy graficznych

Do pulpitu można dodawać łącza tekstowe i graficzne oraz można określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie łącze. Na przykład może nastąpić przekierowanie do innego serwisu internetowego lub do innego pulpitu, otwarcie dokumentu, uruchomienie aplikacji lub wykonanie innej czynności obsługiwanej przez przeglądarkę. Można także dodać sam tekst lub samą grafikę bez jakichkolwiek łączy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu dodać łącze tekstowe lub graficzne

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie "Edytor pulpitu" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łącze" lub "Grafika" do sekcji strony pulpitu.

3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" obiektu.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości łącza" lub "Właściwości grafiki".

4 Określić opcje:

- Dla łącza tekstowego wpisać w polu "Nazwa opisowa" odpowiedni tekst.
- Dla łącza graficznego podać w polu "Grafika" lokalizację i nazwę pliku z grafiką.

  Określić lokalizację jako adres URL. Na przykład:

  `http://imageserver/MyImage.gif`

  `/DashboardFiles/image.gif`

  Jeśli grafika nie znajduje się na serwerze lokalnym, to w adresie URL musi występować prefiks `http://`. Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.

  Jeśli jest potrzebna nazwa opisowa grafiki, wpisać ją w polu "Nazwa opisowa", po czym z rozwijanej listy "Układ" wybrać położenie nazwy opisowej względem grafiki.

5 Określić, co się ma zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na tekście lub grafice:

- Aby — po kliknięciu przez użytkownika łącza lub grafiki — pojawiał się raport lub pulpit, określić cel jako "Raport" lub "Pulpit", po czym nacisnąć przycisk "Przeglądaj" w celu wybrania właściwego raportu lub pulpitu.
- Aby była wykonywana inna czynność (taka jak otwarcie serwisu internetowego, dokumentu lub programu), określić cel w postaci adresu URL i wpisać pełną ścieżkę w polu występującym po opcjach "Miejsce docelowe". W obszarze "Cel" wybrać, czy cel ma się pojawiać w istniejącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie.

  Łącze definiuje się jak każdy inny adres URL (Uniform Resource Locator), który może być interpretowany przez przeglądarkę. Adres URL mogą prowadzić do serwisów internetowych, dokumentów, grafik, serwisów FTP, grup dyskusyjnych itd. Przykładem poprawnych (w zależności od używanej przeglądarki) adresów URL są:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  Więcej informacji o typach wewnętrznej i zewnętrznej zawartości, do której mogą prowadzić łącza, zamieszczono w znajdującej się poniżej tabeli.

  UWAGA: Administrator firmy może utworzyć wirtualny katalog na serwerze prezentacji, przeznaczony na współużytkowane dokumenty i nazwany \DashboardFiles, który jest odwzorowywany na katalog sieciowy o tej samej nazwie. Użytkownicy mający odpowiednie uprawnienia będą wówczas mogli publikować pliki w tym folderze i odwoływać się do nich nie za pomocą w pełni kwalifikowanych nazw udziałów sieciowych, lecz za pomocą nazw względnych, na przykład \DashboardFiles\AnnualReport.doc zamiast \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

  WSKAZÓWKA: Informacje zawarte w tej wskazówce mają zastosowanie bez względu na to, czy miejsce docelowe ma być wyświetlane w bieżącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie. Dla każdej czynności, z wyjątkiem wysyłania poczty i wykonywania programu, można określić, gdzie ma się pojawiać cel łącza. Jeśli czynność ma być wykonywana w okienku wyświetlania występującym na bieżącym pulpicie, należy wybrać okno bieżące. Pulpit pozostanie wówczas aktywny, lecz będzie działał w tle. Jeśli czynność ma być wykonywana w nowym oknie przeglądarki, należy wybrać nowe okno.

  UWAGA: Aby dodać tylko tekst lub grafikę bez jakichkolwiek łączy, należy pozostawić puste pole, wyświetlane po opcjach "Miejsce docelowe".

6 Nacisnąć przycisk OK.

W poniższej tabeli przedstawiono opcje łącza używane przy dodawaniu łącza tekstowego lub grafiki za pomocą edytora pulpitu.

Opcja łącza	Komentarz
Serwis internetowy lub dokument	Trzeba podać adres URL serwisu lub dokumentu. Adres ten można skopiować z pola tekstowego adresu lub lokalizacji w przeglądarce internetowej, po czym wkleić go. W przypadku serwisu internetowego można pominąć w adresie prefiks `http://`, jeśli adres URL znajduje się na lokalnym serwerze internetowym, np. w serwisie intranetowym.

Opcja łącza	Komentarz
	Jeśli adres URL znajduje się na serwerze internetowym firmy użytkownika, można podać adres względny pliku. Przykład: `\DashboardFiles\Logo.gif`

Dokument lokalny lub współużytkowany	Jeśli dokument jest wykorzystywany we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Przykładem rodzajów dokumentów, które można otwierać, są arkusze kalkulacyjne zawierające najnowsze raporty o sprzedaży, prezentacje ze slajdami przedstawiającymi nowe produkty, dokument sporządzony w programie Microsoft Word zawierający coroczny raport firmy, plik graficzny z mapką dojazdu z lotniska do siedziby firmy itd.
	Na przykład, jeśli dokument ma być tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:
	`c:\mycomputer\reports\report.doc`
	W przypadku dokumentu współużytkowanego należy podać nazwę zgodną z konwencją UNC, na przykład:
	`\\ALLUSERS\reports\report.doc`

Wysłanie poczty elektronicznej do określonego użytkownika	Trzeba znać adres poczty elektronicznej (adres URL "mailto"), na przykład: `mailto:support@oracle.com` Gdy użytkownik kliknie na tym łączu, przeglądarka uruchomi aplikację obsługi poczty z wypełnionym polem "Do:" (Uruchamianie aplikacji obsługi poczty jest kontrolowane przez przeglądarkę).

Uruchomienie programu	Jeśli aplikacja jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Opcji tej można używać do pobierania i uruchamiania aplikacji. (Uruchamianie aplikacji jest kontrolowane przez system operacyjny). Na przykład, jeśli program Microsoft Word ma być uruchamiany tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:
	`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`
	W przypadku programu licencjonowanego dla wielu użytkowników należy podać lokalizację zgodnie z konwencją UNC, na przykład:
	`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe`

Odświeżenie przeglądarki przy użyciu skryptu JavaScript	Aby można było skorzystać z pokazanego tu przykładu, przeglądarka musi obsługiwać skrypty JavaScript. `javascript:window.location.reload()` W obszarze "Cel" wybrać opcję "Bieżące okno".

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji

Do pulpitu informacyjnego można dodać widok folderu katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand i jego zawartości, np zapisanych zleceń. Jeśli na przykład użytkownik ma pewien zbiór zapisanych zleceń, które często uruchamia, może otworzyć odpowiedni folder na pulpicie informacyjnym, przejść do zapisanego zlecenia i kliknąć na nim w celu jego uruchomienia.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać widok folderu katalogu prezentacji

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Z okienka wyboru przeciągnąć obiekt "Folder" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.

3. Nacisnąć przycisk "Właściwości" folderu.

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości folderu".

4. Zaznaczyć folder i nacisnąć przycisk OK.

5. Nacisnąć przycisk OK, aby zapisać właściwości.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji

Do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać zawartość, np. filtry monitujące pulpitu informacyjnego i raporty, zapisaną wcześniej przez siebie lub inną osobę w folderze współużytkowanym lub pulpicie informacyjnym. Aby odnaleźć żądaną zawartość, można przeszukać katalog prezentacji, w którym jest ona przechowywana, lub pulpit informacyjny, na którym jest wyświetlana.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać zawartość zapisaną w katalogu prezentacji

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu lub pulpitu informacyjnego zawierającego zawartość, która ma zostać dodana do pulpitu informacyjnego.

3 Odnaleźć żądaną zawartość i przeciągnąć ją do sekcji na stronie pulpitu informacyjnego.

Ta czynność powoduje dodanie skrótu do zawartości zapisanej w katalogu prezentacji. Jeśli zawartość ulegnie zmianie, zmiana ta zostanie odzwierciedlona na stronie pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o edytowaniu właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego (zob. "Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego" na stronie 1440).

Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

Istnieje możliwość określania sposobu wyświetlania wyników dla użytkownika, który drąży raport na interaktywnym pulpicie informacyjnym. Sposoby ich wyświetlania są następujące:

- Nowe wyniki mogą być wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, zastępując pierwotny raport.

  Jest to zachowanie domyślne. Obszar zajmowany przez pierwotny raport automatycznie zmienia rozmiar, aby pomieścić nowe wyniki.

- Cały pulpit informacyjny może zostać zastąpiony nowymi wynikami.

To zachowanie określa opcja "Drążenie miejscowe" w edytorze pulpitu informacyjnego. Opcja ta jest ustawiana na poziomie sekcji, co oznacza, że dotyczy wszystkich podlegających drążeniu raportów w sekcji. Aby powrócić do pierwotnego raportu lub pulpitu informacyjnego, użytkownik może nacisnąć przycisk "Wstecz" w przeglądarce.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak określić sposób wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji i dokonać odpowiedniego wyboru dla opcji "Drążenie miejscowe":

- Aby nowe wyniki były wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, kliknąć na opcji "Drążenie miejscowe" w celu jej zaznaczenia. Jeśli ta opcja jest zaznaczona pojawia się obok niej znacznik wyboru. Jest to zachowanie domyślne.
- Aby nowe wyniki zastępowały pulpit informacyjny, kliknąć na opcji "Drążenie miejscowe" w celu usunięcia znacznika wyboru.

Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego

Można edytować właściwości interaktywnych filtrów monitujących i raportów pulpitu dodawanych do pulpitu z katalogu prezentacji.

UWAGA: Podczas edytowania właściwości interaktywnych filtrów monitujących i raportów pulpitu w sposób tutaj opisany zapisywane są także wszystkie inne zmiany na danej stronie.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak edytować właściwości interaktywnego filtru monitującego pulpitu

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie edytora pulpitu kliknąć przycisk "Właściwości" dotyczący filtru monitującego pulpitu, a następnie kliknąć przycisk "Modyfikuj".

   Zostanie wyświetlona strona "Monitujący filtr pulpitu informacyjnego".

3. Wprowadzić zmiany w filtrze monitującym pulpitu.

4. Kliknąć przycisk "Zapisz", aby zapisać filtr monitujący pulpitu.

Jak edytować właściwości raportu

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie edytora pulpitu kliknąć przycisk "Właściwości" dotyczący raportu.

3. Wybrać właściwość do modyfikacji:
   - Wyświetlanie wyników

Po wybraniu opcji "Wbudowane w sekcję" zlecenie zostanie wykonane automatycznie, a wyniki wyświetlone bezpośrednio w pulpicie. Ta opcja jest wybierana domyślnie w odniesieniu do raportów.

Można także wybrać wyświetlanie zlecenia jako łącza, które użytkownik musi kliknąć w celu wykonania zlecenia. Można określić, czy wyniki mają być wyświetlane w pulpicie, czy w osobnym oknie.

- Łącza do raportów

  Ta opcja powoduje otwarcie okna dialogowego "Łącza do raportów", gdzie można wybrać łącza do wyświetlania z raportem na stronie pulpitu.

- Pokazywanie widoku

  Ta opcja umożliwia wyświetlanie dostępnych widoków raportu. Można wybrać widok do wyświetlenia.

- Modyfikowanie zlecenia

  Ta opcja powoduje wyświetlenie karty "Kryteria", gdzie można zmodyfikować zlecenie służące do generowania raportu.

Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych

W edytorze pulpitu okno dialogowe formatowania zapewnia dostęp do wizualnych atrybutów pulpitu, które użytkownik może określać. W zależności od formatowanego obiektu w tym oknie dialogowym są wyświetlane różne opcje, takie jak czcionka, formanty komórki i obramowania, kolor tła, a także dodatkowe opcje formatowania, np. dopełnienie komórki. Formatowanie wpływa na wygląd kolumn i sekcji na pulpicie informacyjnym.

Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zastosować formatowanie do interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" kolumny lub sekcji i wybrać opcję "Właściwości kolumny" lub "Format sekcji".

3. W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.

4 W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

5 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

6 Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości.

Wartości są określone w pikselach.

7 Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.

b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

8 Nacisnąć przycisk "OK".

Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego

Obiektom pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym, które nie mają nazwy, jest przypisywana nazwa domyślna, taka jak "Sekcja 1", "Łącze 1" itp. Nazwy obiektów pulpitu informacyjnego można zmieniać na bardziej opisowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę obiektu pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Zmień nazwę" obiektu pulpitu informacyjnego.

3 W oknie dialogowym "Zmienianie nazwy" wprowadzić nową nazwę obiektu pulpitu informacyjnego.

4 Nacisnąć przycisk OK.

Kasowanie obiektów pulpitu

Można skasować obiekty pulpitu z interaktywnych stron pulpitu. Jeśli kasowany obiekt pulpitu jest już zapisany w katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand, obiekt jest kasowany tylko ze strony pulpitu. Nie jest on kasowany z katalogu prezentacji. (Należy pamiętać, że użytkownicy posiadający odpowiednie uprawnienia mogą edytować zawartość katalogu prezentacji, klikając przycisk "Zarządzaj" na karcie "Katalog" w okienku wyboru).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak skasować obiekt pulpitu z interaktywnej strony pulpitu

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie edytora pulpitu kliknąć przycisk "Kasuj" dotyczący obiektu pulpitu.

UWAGA: W przypadku kasowania kolumny rozmiar innych kolumn na stronie może automatycznie ulec zmianie ze względu na zachowanie wyrównania kolumn.

Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów

Można określić ustawienia strony oraz treść nagłówka i stopki stron dla wydruków PDF z interaktywnego pulpitu. Pulpity i widoki są generowane w formacie Adobe Acrobat PDF. Do drukowania jest potrzebna aplikacja Adobe Reader 6.0 lub jej nowsza wersja.

Formatowanie nagłówków i stopek jest uwzględniane w wynikowych plikach HTML i PDF.

UWAGA: Określone ustawienia wydruku mają zastosowanie tylko do wynikowego pliku PDF. Jeśli plik PDF zostanie wydrukowany na drukarce lokalnej lub sieciowej PDF, to będą miały zastosowanie ustawienia wydruku określone w przeglądarce, np. dotyczące rozmiaru papieru.

Jak zmienić opcje PDF i opcje wydruku

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Kliknąć ikonę "Właściwości PDF i wydruku" wyświetlaną na górze obszaru roboczego.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "PDF i wydruk".

3 Określić ustawienia strony.

4 Aby dodać nagłówek lub stopkę, wykonać następujące czynności:

a Wybrać odpowiednią opcję i nacisnąć przycisk "Edytuj".

b Posługując się opcjami dostępnymi w oknie dialogowym, skonstruować nagłówek lub stopkę.

Nagłówek lub stopka może się składać z co najwyżej trzech wierszy.

c Aby zastosować do elementu nagłówka lub stopki formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatowanie".

Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym jest dostępnych pod hasłem Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów (zob. "Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1441).

d Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać nagłówek i stopkę.

5 Po zakończeniu modyfikacji pliku PDF i opcji drukowania nacisnąć przycisk "OK".

Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych

Filtr monitujący pulpitu informacyjnego filtruje wyniki zleceń osadzonych i pokazuje tylko te wyniki, które spełniają kryteria filtru. Filtr monitujący pulpitu informacyjnego może filtrować wszystkie zlecenia osadzone w pulpicie informacyjnym lub tylko zlecenia z pewnych stron pulpitu informacyjnego.

Należy wybrać kolumny i operatory dla filtru monitującego pulpitu informacyjnego oraz określić sposób jego wyświetlania na pulpicie informacyjnym i wybierania wartości przez użytkowników. Wybrane opcje decydują o zawartości raportów osadzonych w pulpicie informacyjnym lub na stronie pulpitu informacyjnego. W każdym zleceniu, które ma podlegać filtrowaniu, musi być obecna każda kolumna zawarta w filtrze monitującym pulpitu informacyjnego — na liście projekcji, w filtrze lub w obu tych miejscach. Kolumny w zleceniu muszą mieć ustawione filtry albo dla warunku filtrowania musi być ustawiona wartość "Według filtru monitującego". Kolumny zawarte w filtrze monitującym, lecz nie uwzględnione w zleceniu, nie mają wpływu na filtrowanie zlecenia.

W przypadku dołączenia wielu kolumn do filtru monitującego pulpitu informacyjnego można ograniczyć możliwości wyboru opcji przez użytkowników w kolejnych kolumnach. Przypuśćmy na przykład, że jedna kolumna filtruje zlecenia według regionu, a druga według okręgu. Zaznaczając pole wyboru "Ograniczenie",

można określić, że w kolumnie "Okręg" mają być pokazywane tylko okręgi odpowiadające wybranemu przez użytkownika regionowi. Jeśli użytkownik wybierze region wschodni w filtrze monitującym "Region", filtr monitujący "Okręg" pokaże tylko okręgi z regionu wschodniego.

UWAGA: Na ograniczenia kolumny wpływają ograniczenia wszystkich innych kolumn w filtrze monitującym. Jeśli na przykład filtr monitujący zawiera kolumny "Rok", "Region" i "Okręg" i jest zaznaczone pole wyboru "Ograniczenie" dla kolumny "Okręg", wartości pokazywane w kolumnie "Okręg" są ograniczone przez wartości wprowadzone w kolumnach "Region" i "Rok".

W przypadku zadeklarowania zmiennej prezentacji w filtrze monitującym pulpitu informacyjnego do zmiennej tej można się również odwoływać w różnych obszarach raportu. Wartość wprowadzona w filtrze monitującym pulpitu informacyjnego może być następnie wyświetlana (przy użyciu zmiennej prezentacji) w wynikach zlecenia wyświetlanych na pulpicie informacyjnym.

Utworzony filtr monitujący pulpitu informacyjnego należy zapisać w folderze współużytkowanym. Po zapisaniu filtru monitującego można go dodać do pulpitu informacyjnego.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować filtry monitujące dla interaktywnych pulpitów informacyjnych, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak utworzyć filtr monitujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Kliknąć na karcie "Raporty".
2. Kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".

   W osobnym oknie zostanie wyświetlona aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.
3. W oknie Oracle CRM On Demand Answers kliknąć na dowolnym obszarze zainteresowań i kliknąć na ikonie "Nowy filtr monitujący pulpitu informacyjnego" u góry sekcji.

   Zostanie wyświetlona lista obszarów zainteresowań.
4. Z listy obszarów zainteresowań wybrać obszar zainteresowań zawierający kolumnę, która ma być używana jako filtr.

   Zostanie wyświetlona strona "Filtr monitujący pulpitu informacyjnego".

   UWAGA: Jeśli dana kolumna jest również uwzględniona w filtrze monitującym kolumn w zleceniu osadzonym, jej wartość trzeba ustawić jako filtr w oknie dialogowym tworzenia/edycji filtru, aby filtr monitujący pulpitu informacyjnego filtrował to zlecenie osadzone. Ustawienie wartości "Według filtru monitującego" nie powoduje wstępnego przefiltrowania bieżącej kolumny. Wszystkie kolumny w filtrze monitującym pulpitu informacyjnego muszą pochodzić z tego samego obszaru zainteresowań i wszystkie muszą być uwzględnione w zleceniach osadzonych, które mają podlegać filtrowaniu.
5. Za pomocą listy rozwijanej "Zakres" na stronie "Filtr monitujący pulpitu informacyjnego" określić, czy filtr ma być stosowany do całego pulpitu informacyjnego, czy jednej z jego stron.
6. Aby wybrać kolumnę używaną jako filtr w filtrze monitującym pulpitu informacyjnego, kliknąć na nazwie kolumny w okienku wyboru.

   Do filtru monitującego pulpitu informacyjnego można dodać wiele kolumn. Aby usunąć kolumnę z filtru, należy kliknąć na łączu "Kasuj" dla tej kolumny.

UWAGA: Liczba kolumn dodanych do filtru monitującego pulpitu informacyjnego może wpływać na wydajność. Na przykład kolumny wyświetlające wartości na liście rozwijanej, wymagają, aby zlecenie do serwera Oracle CRM On Demand wypełniło tę listę. Zaleca się, aby liczbę kolumn ograniczyć do co najwyżej dziewięciu.

7 Wybrać ustawienia następujących opcji:

a Nacisnąć przycisk "Edytuj formułę", aby wyświetlić okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można zmodyfikować formułę dla kolumny.

b Wybrać żądany operator z listy rozwijanej operatorów.

c Wybrać typ formantu, aby wskazać, w jaki sposób użytkownicy mają wybierać wartość dla filtru.

Możliwe opcje to wybór wartości z kalendarza, listy rozwijanej lub listy wielu wartości bądź jej wpisanie w polu edycji.

d W przypadku wybrania listy rozwijanej:

- Na liście "Pokaż" wskazać wartości, które mają być wyświetlane na tej liście rozwijanej. (Można pokazywać wszystkie wartości lub utworzyć instrukcję SQL ograniczającą listę rozwijaną do pewnych wartości).
- Aby ograniczyć możliwości wyboru opcji dla kolumny w zależności od wyboru dokonanego przez użytkownika w poprzedniej kolumnie, zaznaczyć pole wyboru "Ograniczenie".

e Z listy "Wartość domyślna" wybrać wartość, którą użytkownicy mają widzieć początkowo.

Można pokazywać ustawienia domyślne raportu, wszystkie możliwości wyboru lub określoną wartość. W przypadku wybrania opcji określonej wartości pojawia się pole, w którym można ją wpisać.

f Za pomocą listy "Ustaw zmienną" można określić, czy wartość zmiennej w przypadku filtra monitującego pulpitu informacyjnego ma być ustanawiana na podstawie zmiennej prezentacji.

Aby nie deklarować nazwy zmiennej w przypadku filtra monitującego, wybrać "Brak".

Wybranie opcji zmiennej prezentacji w celu zadeklarowania zmiennej w przypadku filtra monitującego powoduje wyświetlenie dodatkowego pola, w którym można zadeklarować nazwę zmiennej.

Na przykład w przypadku wybrania z listy rozwijanej pozycji "Prezentacja" można wpisać nazwę mójUlubionyRegion, aby zadeklarować tę zmienną prezentacji. Do zmiennej zadeklarowanej w tym miejscu można odwoływać się w zleceniach wyświetlanych na pulpicie informacyjnym.

g W polu "Etykieta" wpisać etykietę filtru.

Jeśli pole "Etykieta" zostanie pozostawione puste, wówczas jako etykieta filtru jest używana etykieta kolumny.

8 Aby zmienić kolejność kolumn w filtrze monitującym, nacisnąć przycisk ze strzałką w górę lub w dół.

Zmiana kolejności kolumn decyduje o kolejności, w jakiej użytkownicy widzą możliwe do wybrania opcje.

9 Aby wybrany filtr monitujący i wszystkie inne filtry monitujące następujące po nim były wyświetlane w nowym wierszu w filtrze, kliknąć na odpowiednim polu na liście "Grupa".

10 Aby sprawdzić, jak filtr monitujący będzie wyglądał na pulpicie informacyjnym, kliknąć na łączu "Podgląd" (jeśli jest dostępne).

Jak zapisać filtr monitujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Po zakończeniu tworzenia filtru monitującego pulpitu informacyjnego nacisnąć przycisk OK.

2 W oknie dialogowym "Wybieranie folderu" nadać filtrowi monitującemu pulpitu informacyjnego opisową nazwę i zapisać go w folderze współużytkowanym.

W nazwie można również wskazać, czy filtr monitujący pulpitu informacyjnego jest stosowany do całego pulpitu informacyjnego, czy do jednej z jego stron.

UWAGA: W przypadku zapisania filtru monitującego pulpitu informacyjnego w folderze osobistym nie można dodać filtru monitującego do pulpitu informacyjnego, dopóki filtr nie zostanie przeniesiony do folderu współużytkowanego.

3 (Opcjonalnie) W polu "Opis" wpisać opis.

Jak edytować filtr monitujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Kliknąć na karcie "Raporty".

2 Kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".

W osobnym oknie zostanie wyświetlona aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.

3 W oknie Oracle CRM On Demand Answers kliknąć na łączu "Otwórz analizę" i znaleźć filtr monitujący w folderze, w którym został zapisany.

4 Kliknąć na filtrze monitującym pulpitu informacyjnego, który ma być edytowany.

Jak dodać filtr monitujący do interaktywnego pulpitu informacyjnego lub jego strony

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu zawierającego filtr monitujący pulpitu informacyjnego, który ma być dodany.

3 Przeciągnąć filtr monitujący pulpitu informacyjnego do odpowiedniej sekcji strony pulpitu informacyjnego.

Jeśli jako zakres filtru monitującego pulpitu informacyjnego jest ustawiona opcja "Pulpit informacyjny", filtr monitujący wpływa na każdą stronę pulpitu informacyjnego, ale nie pojawia się na każdej jego stronie. Jeśli jest ustawiony zakres "Strona", filtr monitujący wpływa tylko na strony, do

których jest dodany. Jeśli zakresem filtru monitującego jest "Pulpit informacyjny" wartość wybrana w filtrze na poziomie pulpitu informacyjnego zastępuje wartości wybrane na poziomie stron pulpitu informacyjnego.

Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów

Użytkownik może ustawiać właściwości całego pulpitu, takie jak styl, a także kasować strony, zmieniać ich kolejność i ukrywać je. Zmiana właściwości pulpitu powoduje automatyczne zapisanie wszelkich modyfikacji.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak uzyskać dostęp do strony właściwości pulpitu

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Kliknąć ikonę "Właściwości pulpitu" znajdującej się w górnej części strony "Edytor pulpitu".

   Zostanie wyświetlona strona "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Wybieranie stylu dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

Style służą do sterowania formatowaniem pulpitów i wyników na potrzeby wyświetlania. Początkowo wyniki są formatowane przy użyciu domyślnego stylu. Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera predefiniowane style do wyboru.

Jak wybrać styl dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W obszarze "Właściwości ogólne" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" wybrać żądany styl z listy rozwijanej "Styl".

Dodawanie opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego

Opisy są przechowywane w pulpitach informacyjnych, ale nie pojawiają się na nich.

Jak dodać opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wprowadzić opis pulpitu w polu tekstowym "Opis" na stronie "Właściwości pulpitu".

Zmienianie nazw, kasowanie, zmienianie kolejności i ukrywanie stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Ten temat zawiera procedury przedstawiające sposoby zmieniania nazw, kasowania, zmieniania kolejności i ukrywania stron interaktywnego pulpitu informacyjnego. W obszarze "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyświetlana lista stron pulpitu informacyjnego. Kolejność stron na tej liście jest zgodna z kolejnością odpowiadających im kart.

W przypadku zmiany nazwy pulpitu informacyjnego można zachować odwołania użytkowników do starej nazwy. W wyniku tej czynności jest tworzony skrót ze starą nazwą wskazujący pulpit informacyjny o zmienionej nazwie w katalogu prezentacji.

Na czas wprowadzania zmian na stronie pulpitu informacyjnego można ją ukryć przed innymi użytkownikami.

OSTRZEŻENIE: Czynności opisanych w poniższych procedurach nie można cofać przez naciśnięcie przycisku "Anuluj".

Jak zmienić nazwę strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć ikonę "Zmień nazwę", aby otworzyć stronę "Zmienianie nazwy elementu", po czym postępować według instrukcji wyświetlanych na tej stronie.

Jak skasować stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć ikonę "Kasuj" i w odpowiedzi na wyświetlony monit potwierdzić zamiar wykonania tej operacji.

Jak zmienić kolejność strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w górę na liście, kliknąć ikonę ze strzałką w górę odpowiadającą tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

  Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w lewo.

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w dół na liście, kliknąć ikonę ze strzałką w dół odpowiadającą tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

  Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w prawo.

Jak ukryć stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj stronę" dla danej strony.

  Strona pozostaje widoczna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ją w danej chwili.

UWAGA: Nie można zmienić uprawnień do strony pulpitu informacyjnego. Ikona "Zabezpieczenia" w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyłączona.

Jak zmienić walutę wyświetlaną na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu.

  Aby można było korzystać z tej funkcji, pulpit informacyjny musi zawierać wbudowany filtr monitujący pulpitu informacyjnego "Aktywne waluty firmy". Więcej informacji o dodawaniu do pulpitu informacyjnego zawartości wbudowanej, takiej jak filtr monitujący pulpitu informacyjnego, jest dostępnych pod hasłem Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych (na stronie 1444). Po dodaniu wbudowanego filtru monitującego pulpitu informacyjnego należy wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu. Wszystkie pola walut na pulpicie informacyjnym zostaną odpowiednio zaktualizowane. Lista walut jest ograniczona do walut, dla których określono kurs wymiany.

Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę i opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Otworzyć pulpit.
2. Na stronie "Pulpit", kliknąć łącze "Zarządzanie pulpitami".
3. Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" kliknąć na łączu "Edytuj" pulpitu informacyjnego, który będzie edytowany.
4. Na stronie "Pulpit informacyjny - edycja" zmienić nazwę i/lub opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wyświetlanie pulpitów informacyjnych

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera wbudowane pulpity informacyjne, które grupują raporty w różne obszary funkcjonalne i biznesowe, takie jak "Klient", "Efektywność marketingu", "Podgląd", "Plan handlowy", "Efektywność sprzedaży" i "Obsługa". Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Dostęp do pulpitów analiz - wyświetlanie wbudowanych pulpitów", może wyświetlać te pulpity. Ponadto użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi", może tworzyć interaktywne pulpity informacyjne.

W tym temacie opisano sposób wyświetlania wbudowanych i interaktywnych pulpitów informacyjnych.

UWAGA: Jeśli rola użytkownika nie pozwala na wyświetlanie określonego raportu na pulpicie informacyjnym lub jeśli raport został skasowany po dodaniu go do pulpitu informacyjnego, przy próbie wyświetlenia raportu pojawia się komunikat o błędzie.

Aby wyświetlić pulpit informacyjny, należy:

1. Kliknąć kartę Pulpit.
2. Z listy rozwijanej "Wybór pulpitu informacyjnego" wybrać pulpit informacyjny, który ma zostać wyświetlony.
3. Nacisnąć przycisk "Pokaż".

   Żądany pulpit informacyjny zostanie wyświetlony.

Ukrywanie pulpitów informacyjnych

Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi", może ukrywać pulpity informacyjne w odniesieniu do innych ról. Nie można ukrywać poszczególnych pulpitów informacyjnych dla innych ról. Można jedynie ukryć lub wyświetlić wszystkie wbudowane pulpity.

Jeśli w firmie nie ma niestandardowego pulpitu informacyjnego, użytkownik, którego rola zawiera prawo dostępu do wbudowanych pulpitów, ma dostępne na liście rozwijanej "Wybór pulpitu informacyjnego" tylko domyślne wartości. Jeśli dla użytkownika nie są dostępne żadne niestandardowe ani wbudowane pulpity informacyjne, lista rozwijana "Wybór pulpitu informacyjnego" jest pusta. Ponadto po naciśnięciu przycisku "Pokaż" aplikacja Oracle CRM On Demand wyświetli komunikat informujący o *pustej stronie*.

Aby ukryć wszystkie wbudowane pulpity informacyjne dla danej roli, należy:

1. Przejść do menu "Administracja", "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie "Zarządzanie rolami".
2. Nacisnąć przycisk "Edytuj" odnoszący się do wybranej roli.
3. Kliknąć opcję "Krok 4. Uprawnienia".
4. Usunąć zaznaczenie pola wyboru uprawnienia "Dostęp do analitycznych pulpitów informacyjnych - wyświetlanie wbudowanych pulpitów informacyjnych" w kategorii "Analizy".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Zarządzanie pulpitami (na stronie 1427)

Zmienianie kolejności pulpitów

Można zmieniać kolejność wyświetlania wbudowanych i niestandardowych pulpitów.

Aby zmienić kolejność pulpitów, należy:

1. Otworzyć pulpit.
2. Kliknąć opcję "Kolejność pulpitów".

   Pojawi się strona wyświetlania kolejności pulpitów.
3. Posługując się przyciskami strzałek w lewo i w prawo można przenosić pulpity z listy "Dostępne wbudowane pulpity" na listę "Wbudowane pulpity do wyświetlenia".

   UWAGA: Maksymalna liczba pulpitów wyświetlanych na liście wynosi 299. Kolejne utworzone pulpity nie będą uwzględniane na liście.
4. Aby zmienić kolejność ich wyświetlania, należy użyć przycisków ze strzałkami w górę i w dół.
5. Posługując się przyciskami strzałek w lewo i w prawo można przenosić pulpity z listy "Dostępne niestandardowe pulpity" na listę "Niestandardowe pulpity do wyświetlenia".
6. Aby zmienić kolejność ich wyświetlania, należy użyć przycisków ze strzałkami w górę i w dół.
7. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jeśli użytkownik zmieni nazwę niestandardowego pulpitu, zostanie on usunięty z listy niestandardowych pulpitów do wyświetlenia. Aby został on ponownie wyświetlony, należy poddać edycji kolejność pulpitów.

Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje

Nawigacja kierowana, prowadząc użytkowników przez proces eksploracji wyników, może pomagać użytkownikom w uzyskiwaniu pełnego wglądu w kwestie merytoryczne lub biznesowe oraz w podejmowaniu właściwych czynności. Gdy jest oparta na typowych scenariuszach i najlepszych doświadczeniach z danej branży lub organizacji, pozwala użytkownikom przeglądać i analizować powiązane zagadnienia, prowadząc ich do pokrewnego zbioru wyników, innego pulpitu informacyjnego lub pod inny adres URL. Nawigację kierowaną definiuje się za pomocą edytora pulpitu.

Istnieją trzy typy nawigacji kierowanej:

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy statycznych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to wśród wyników na pulpicie informacyjnym zawsze występuje łącze prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL. Na przykład raport pokazujący tendencje rozbieżności stopnia zadowolenia klientów mógłby być zawsze wyświetlany z łączem prowadzącym do raportu przedstawiającego stopień zadowolenia klientów z podziałem na produkty.
- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to łącze prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL pojawi się tylko wtedy, gdy wyniki będą spełniać określone kryteria. Na przykład, jeśli linia otwartych zleceń w zakresie krytycznej usługi przekracza określoną wartość progową, w zbiorze wyników może się pojawić łącze prowadzące do raportu pokazującego stopień zadowolenia klientów z podziałem na pracowników.

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. W zależności od wyników zwracanych dla konkretnego raportu mogą się pojawiać całe, określone sekcje pulpitu informacyjnego. Na przykład, jeśli wyniki pokazują co najmniej 15-procentowy spadek sprzedaży w ubiegłym tygodniu, to może się pojawić sekcja pulpitu informacyjnego zawierająca łącza do odpowiednich raportów i narzędzi.

Wyświetlanie łączy statycznych w zasadzie nie ma żadnego wpływu na czas przetwarzania pulpitu informacyjnego. Może natomiast mieć wpływ konieczność wyświetlenia dużej liczby łączy warunkowych lub sekcji warunkowych. Informacje o edytorze pulpitu informacyjnego są dostępne pod hasłem Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego (zob. "Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu" na stronie 1430).

Zarządzanie widocznością pulpitów

Użytkownik posiadający w swojej roli uprawnienie "Zarządzanie pulpitami" oraz uprawnienie "Zarządzanie rolami i dostępem" może kontrolować dostępność (widoczność) poszczególnych pulpitów. Widoczność przydzielana jest na podstawie ról użytkowników. Na przykład można wybrać określony pulpit, a następnie zezwolić użytkownikom o roli przedstawiciela handlowego i kierownika serwisu na wyświetlanie tego pulpitu.

Jeśli do danego pulpitu nie przydzielono określonej widoczności, dostęp do niego jest nieograniczony i mogą go wyświetlić wszyscy użytkownicy. Administratorzy i użytkownicy z uprawnieniem do zarządzania raportami niestandardowymi mają zawsze dostęp do wszystkich pulpitów, nawet jeśli ich rola nie ma praw dostępu.

Uwaga: Uprawnienie dostępu do analitycznych pulpitów i wyświetlania wbudowanych pulpitów umożliwia kontrolę dostępu użytkowników do wbudowanych pulpitów, lecz nie ma wpływu na ich dostęp do pulpitów niestandardowych.

Jak przydzielić widoczność pulpitu

1. Kliknąć kartę Pulpit.
2. Kliknąć łącze zarządzania pulpitami.
3. Wybrać pulpit z listy, a następnie kliknąć go, aby wyświetlić stronę szczegółów.
4. Kliknąć łącze zarządzania widocznością pulpitów.
5. Nacisnąć przycisk "Dodaj role".

   Uwaga: Jednorazowo można dodać nie więcej niż 10 ról. Aby dodać więcej ról, należy nacisnąć przyciski "Zapisz" i "Dodaj role" na stronie powiązanych ról, a następnie powtórzyć krok 5. Maksymalna liczba ról wynosi 25.
6. Na stronie powiązanych ról kliknąć ikonę wyszukiwania znajdującą się z prawej strony pola.

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe wyszukiwania roli.
7. Kliknąć łącze wyboru odnoszące się do danej roli.

   Okno dialogowe wyszukiwania roli zostanie zamknięte, a na stronie powiązanych ról wyświetlona zostanie wybrana rola.

8 Aby dodać kolejne role, należy powtórzyć kroki 6 i 7.

9 Po dodaniu wszystkich ról nacisnąć przycisk "Zapisz".

10 Nacisnąć przycisk "Wstecz", aby wrócić do szczegółów pulpitu.

Jak usunąć widoczność pulpitu przydzieloną do roli

1 Kliknąć kartę Pulpit.

2 Kliknąć łącze zarządzania pulpitami.

3 Wybrać pulpit z listy, a następnie kliknąć go, aby wyświetlić stronę szczegółów.

4 Kliknąć łącze zarządzania widocznością pulpitów.

5 Nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok nazwy roli.

6 Nacisnąć przycisk "Wstecz", aby wrócić do szczegółów pulpitu.

Po usunięciu wszystkich ról z listy nie istnieją żadne ograniczenia widoczności odnoszące się do danego pulpitu. Może on być wyświetlany przez wszystkich użytkowników.

Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań

Zawarto tu informacje dotyczące obszarów zainteresowań "Data i godzina" oraz okresów norm.

Obszary zainteresowań "Data i godzina"

Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Okresy norm

W raportach, w których są zawarte informacje o normach według roku, jest używany miesiąc końcowy roku. Natomiast na stronie "Normy" wyświetlany rok jest rokiem początkowego miesiąca okresu norm, a więc różni się od stosowanego w raportach. Na przykład, jeśli okres norm obejmuje przedział czasowy od listopada 2009 do stycznia 2010, to na stronie "Normy" jest wyświetlany rok 2009, a w raportach — rok 2010.

17 Analytics

Starting with Release 35, enhanced analytics functionality referred to as V3 analytics is available through the Analytics tab.

The functionality provided in the Reports tab and in the Dashboard tab, which is referred to as V2 analytics, continues to be supported in Release 35.

NOTE: The V1 analytics functionality was provided in early releases of Oracle CRM On Demand and is now obsolete.

All of the functionality that is available in the V2 analytics functionality is also available through the Analytics tab. Through the Analytics tab, you can:

- Create historical analyses and real-time reports.
- Create dashboards that display reports and analyses.
- Access a set of prebuilt analyses.

In addition, the V3 analytics functionality provides the following features:

- The ability to search for reports and dashboards.
- Advanced functions, new views and chart types, and new conditions for reports.
- Support for reports and analyses that can be displayed in mobile devices and in browsers running the iOS operating system.

You can continue to use the V2 analytics functionality in Release 35, while also using the V3 functionality. The prebuilt and custom reports and dashboards are organized in two catalogs, as follows:

- **V2 catalog**. This catalog contains the following:
  - Custom reports that your company creates in Oracle CRM On Demand Answers. These reports are stored in the personal folders and Company Wide Shared Folder under Shared Folders in Oracle CRM On Demand Answers.
  - Dashboards that your company creates from the Dashboard tab.
  - Prebuilt V2 reports. These reports are stored under Shared Folders in Oracle CRM On Demand Answers
- **V3 catalog**. This catalog contains the following:
  - Custom reports and dashboards that your company creates from the Analytics tab. These reports and dashboards are stored in the personal folders and Company Wide Shared Folder under Shared Folders in the Catalog subtab under the Analytics tab.
  - Prebuilt V3 reports. These reports are stored under Shared Folders in the Catalog subtab under the Analytics tab.

- Migrated V3 reports. After your company upgrades to Oracle CRM On Demand Release 35, some of the custom reports that your company originally created in Oracle CRM On Demand Answers might be migrated to the V3 catalog, as well as continuing to be available in the V2 catalog. The migrated reports are stored in the Migrated Company Wide Shared Folder under Shared Folders in the Catalog subtab of the Analytics tab. To access the reports in the Migrated Company Wide Shared Folder, your user role must include the Access Migrated Company Wide Shared Folder privilege.

NOTE: To access the Analytics tab your user role must have the Access V3 Analytics privilege.

Working with the Analytics Homepage

The Analytics Homepage is the starting point for working with analyses and dashboards in the V3 catalog.

Click a topic to display more information about using the Analytics features:

- Using the Catalog (na stronie 1457)
- Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition (na stronie 1468)
- Managing Favorites (na stronie 1458)
- Setting Up Folders in Analytics (na stronie 1479)
- Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders (na stronie 1480)
- Getting Started with Analytics Reports (na stronie 1489)
- Designing an Analysis (na stronie 1469)
- Reviewing Report Data (zob. "Przeglądanie danych raportu" na stronie 1033)
- Printing Analyses (na stronie 1483)
- Running Analyses (na stronie 1484)
- Downloading Analyses (na stronie 1485)
- Renaming Analyses (na stronie 1487)
- Deleting Analyses (na stronie 1487)
- Copying and Moving Analyses (na stronie 1488)
- Making Custom Analyses Public
- Designing an Action (na stronie 1464)
- Creating an Action (na stronie 1465)
- Designing a Condition (na stronie 1462)
- Creating a Condition (na stronie 1462)
- Designing a Dashboard (na stronie 1858)
- Creating a Dashboard (na stronie 1857)
- Designing a Dashboard Prompt (na stronie 1861)

- Creating a Filter (na stronie 1460)
- Accessing My Dashboard (na stronie 1859)

Related Topics

See the following topics for related information:

- About Custom Fiscal Calendar in Analytics (zob. "Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe" na stronie 1026)
- About Visibility to Records in Analytics (zob. "Widoczność rekordów w analizach - informacje" na stronie 1470)
- About Limitations in Analytics (na stronie 1493)
- Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard (na stronie 1887)
- Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard (na stronie 1888)
- Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard (na stronie 1887)
- Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard (na stronie 1887)
- Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard (na stronie 1888)
- Prebuilt Dashboards - Service Dashboard (na stronie 1889)

Using the Catalog

You can use searching functionality to find objects in the catalog.

To search for objects from the Home tab

1. In the Search field on the Home tab, click the down arrow and select the object type for which you want to search.
2. Place your cursor in the field next to the Search field and enter part or all of the object's name or description.
3. Click Search to begin the search. The Catalog page is displayed with the results that match your search criteria.

Use the Catalog page's functionality to provide search criteria. This searching method is useful when you know the object's name, location, or type.

To search for objects from the Catalog

1. Click Catalog.

2 In the Catalog page, click Search.

3 In the Search pane, specify the search criteria. Consider the following options:

- **Search**: All objects and folders whose names contain the characters that you enter are displayed.
- **Location**: Select the folders to search. Administrators and users with administrative permissions can search the catalog root folder.
- **Type**: Select the kind of object for which you are searching (for example, Condition or Filter).

4 Click Search.

Folders or objects that satisfy the search criteria display in the Catalog area.

Managing Favorites

Use the Favorites functionality to bookmark the catalog objects that you view regularly or want to view again at another time. After you flag objects as favorites, you can use the Manage Favorites dialog to organize your favorites by creating categories and rearrange your favorites into the order that you find most intuitive. You can access a list of the objects that you marked as favorites and any categories that you created by clicking Favorites.

There are multiple ways to add an object to your Favorites list. You can bookmark as favorites the catalog objects that you view regularly or want to view again. For example, you might regularly view the Loyal Customers analysis in the catalog. You flag the analysis as a favorite. After you add an object to your Favorites list, the object's icon is updated to include a gold star.

To add an object to your Favorites list by using the Catalog page:

1 Go to the Catalog page and browse for the object that you want to add to your Favorites list.

2 Right-click on the object and choose Add to Favorites. The object is added to your Favorites list and a star icon is added to the object's icon.

To add an object to your Favorites list while viewing or editing the object:

1 Open or edit the object.

2 Hover over Favorites and click Add to Favorites. The object is added to your Favorites list.

Accessing Favorites Objects

After you tag objects as favorites, you can use the Favorites menu to display your list of favorites and browse for and select a favorite object.

To access favorite objects

1. Hover over the Favorites menu. The list of the objects that you marked as favorites displays.
2. Scroll through the list of objects and categories, and click an object to select it.

Organizing Favorites

Use these tasks to organize the items on your Favorites list.

To create a Favorites category:

1. In the Analytics tab, click Favorites, and then choose Manage Favorites. The Manage Favorites dialog displays.
2. In the Category Tree or the Selection Category area, browse to and select the location where you want to add a new category.
3. On the toolbar, click New Category. The New Category dialog displays.
4. Enter a unique name for the category and click OK. The new category displays.

To rearrange your favorite objects:

1. In the Analytics tab, click Favorites, and then choose Manage Favorites. The Manage Favorites dialog displays.
2. In the Category Tree or the Selection Category area, browse to the location of the categories or objects that you want to rearrange. You can perform the following actions to rearrange your favorites.
   - Select an object or category and click the move buttons to move the object up or down in your Favorites list.
   - Drag and drop objects into categories. Drag and drop categories into other categories to nest them.
   - Copy objects or categories from one location and paste them into another location.
   - Rename categories.
   - Sort the selected categories or objects within a category by ascending or descending alphabetic order.
3. Click OK. Your rearranged objects and categories are saved and display in your Favorites list.

Removing Objects from Favorites

You can remove items from your Favorites list. You can remove from your Favorites list those objects that you no longer need to access regularly. For example, you can remove from your Favorites list the previous year's

Loyal Customers analysis that you no longer need to access regularly. After you remove an object from your Favorites list, the object's icon changes from an icon with a gold star to the object's standard icon.

To remove an object from your Favorites list by using the Catalog page:

1. Go to the Catalog page and browse for the object that you want to remove from your Favorites list.
2. Right-click the object and then choose Remove from Favorites. The object is removed from your Favorites list.

To remove an object from your Favorites list while viewing or editing the object:

1. Open or edit the object in its designated viewer or editor.
2. Hover over the Favorites menu. The list of the objects that you marked as favorites displays.
3. Click Remove from Favorites. The object is removed from your Favorites list.

To remove an object from your Favorites list by using the Manage Favorites dialog:

1. Hover over the Favorites menu. The list of the objects that you marked as favorites displays.
2. Click Manage Favorites. The Manage Favorites dialog displays.
3. Browse for and select the object that you want to remove.
4. Click Delete.
5. Click OK. The object is removed from the list.

Creating a Filter

You can create named filters that you can reuse in multiple analyses and dashboards. By creating a reusable named filter, you are making the analyses and dashboards designed by yourself and others both more consistent and easier to create

To create a named filter

1. Click the Analytics tab.
2. Pull down the New menu and choose Filter.

3 In the Select Subject Area dialog box, click a subject area.

For information on designing filters, see Designing a Filter (na stronie 1461).

Designing a Filter

You can create named filters that you can reuse in multiple analyses and dashboards. By creating a reusable named filter, you are making the analyses and dashboards designed by yourself and others both more consistent and easier to create.

To create a named filter:

1 From the Analytics Home page, pull down the New menu, and choose Filter.

2 In the Select Subject Area dialog, choose the subject area for which you want to create a filter.

3 From the Subject Areas pane of the Filter editor, double-click a column for which you want to create the filter.

4 In the Operator field of the New Filter dialog, choose an operator for the filter. The operator list from which you can choose is populated based on the type of column that you selected.

5 In the Value field, specify one or more values to use when applying the filter or condition. You can:

- Type values, using a semicolon to separate the values.
- Select values from the list or calendar.

6 To search for specific values, click Search in the list box. The Select Values dialog is displayed, where you can search for and select values.

7 Click the Add More Options button to add a SQL expression, Session Variable, Repository Variable, Presentation Variable, or a Global Variable to the filter. Note that if you are setting the filter's value with a SQL expression or variable, then leave the Value field blank.

8 Select the Protect Filter box to protect the filter's value from being overridden by a matching prompt's value or when the user navigates to another report within the analysis. When you navigate from one report to another report within an analysis, any prompt values that you specified in the first report can be transferred to the second report.

9 To convert the filter to SQL statements, select the Convert this filter to SQL box.

The Advanced SQL Filter dialog is displayed.

Note: This is a one-way conversion. After you select the Convert this filter to SQL box, you can no longer view and edit the filter in the Edit Filter dialog.

After you convert the filter to SQL statements, you can only view and edit the filter item as SQL statements in the Advanced SQL Filter dialog.

10 When you are finished specifying the filter's criteria, click OK.

11 Click Save.

12 In the Save As dialog, navigate to a folder to save the filter in, fill in the Name and (optional) Description fields, then click OK.

Creating a Condition

Conditions are objects that return a single Boolean value based on the evaluation of an analysis.

To create a condition

1 Click the Analytics tab.

2 Pull down the New menu and choose Condition.

3 In the New Condition dialog box, complete the following fields:

   a For Create condition based on, pull down the menu and choose the object type Analysis to base the condition on.

   b Click Browse and navigate to a specific object of the type you selected, then click OK

   c Depending on the object type and the specific item you selected, there may be filters within the object that are prompted (meaning that while displaying the object you can choose values to alter the contents of the display). These prompts are interactive so you can adjust the output based on your selections. However, a condition cannot interactively make those selections, so you must click the Edit (pencil icon) for each such parameter and choose one operator and value. For example, choose the *is less than* operator and choose a value.

   d For *True If Row Count,* choose an operator and a value.

4 (Optional) To test the condition, click Test.

When the condition is run, Analytics evaluates the object using the parameters (if any) and the *True If Row Count* test to determine a true or false value for the condition. Conditions return only a true or false value.

For more information about conditions, see Designing a Condition (na stronie 1462).

Designing a Condition

Conditions are objects that return a single Boolean value (true or false) based on the evaluation of an analysis. If the analysis returns any rows, then the condition is true. If the analysis returns no rows, then the condition is false.

For example, a condition might evaluate whether the results of an analysis return a number of rows greater than 0:

- If the analysis returns at least one row, then the condition evaluates to true.
- If the analysis does not return any rows, then the condition evaluates to false.

You use conditions to determine whether:

- Actions links (which when clicked run actions) are displayed in dashboard pages
- Sections and their content are displayed in dashboard pages

You can also use a different kind of condition to determine whether action links are enabled in analyses.

About Named Conditions

A named condition is a condition that you define and then save by name in the presentation catalog so that you can reuse it in dashboard pages. You create a named condition when you create a condition from the New menu by selecting Condition under Analysis and Interactive Reporting.

About Inline Conditions

An inline condition is a condition that you define at the point of use and do not save by name in the catalog. Instead it is saved as part of the dashboard page. An inline condition is automatically deleted when the dashboard page that contains it is deleted. This simplifies catalog management for conditions that make sense.

You can create an inline condition when you:

- Add an action link to a dashboard page and specify that the action link is to be displayed conditionally.
- Add a section to a dashboard page and specify that the section is to be displayed conditionally.

Creating Named Conditions

You can create named conditions that you can reuse in dashboard pages.

To create a named condition

1. In the Analytics tab pull down the New menu and choose Condition.
2. In the New Condition dialog, complete the following fields:
   a. In the Create condition based on box, select the condition is to be based on an analysis.
   b. Edit any prompted filters, as desired.

   Note: If you specify values for any prompted filters, then these values cannot be overridden at the point of use.

   c. Specify the evaluation criteria as follows:

- In the Condition true if number or rows area:
- In the Operator box, select the operator to apply to the row count.
- In the Row Count box or boxes, specify the row count to be evaluated.

d (optional) Click Test to test the condition.

Note: If a condition is based on an analysis that is private, you cannot save it in the /Shared Folders folder.

3 Click Save

4 In the Save As dialog, navigate to a folder to save the condition in, fill in the Name and (optional) Description fields, then click OK

Designing an Action

Actions allow data and calculations to become interactive. Actions provide functionality to navigate to related content or a Web page

You can include actions in analyses and dashboard pages. Actions can be executed:

- Explicitly by end users who click action links that are embedded within:
  - Analyses on column headings, column values, and hierarchy level values, in certain views, such as graphs, and on totals and grand totals within tables and pivot tables
  - Dashboard pages
- Directly from the Home page or from the Catalog page

For example, a sales director wants to meet with the sales manager of any region where sales drop below a certain threshold. You might embed an action object into the sales director's dashboard to enable the sales managers to schedule such a meeting simply by clicking a link.

About Action Links and Action Link Menus

Action links and action link menus provide interactivity to data presentations. An action link is a link to an action that you have embedded in an analysis or a dashboard page that, when clicked, runs an associated action.

In analyses, multiple action links are displayed in a list. On a dashboard page, you can add action links as standalone links or you can group multiple action links together on action link menus. An action link menu lets users select, from a list of action links, the appropriate action to be executed based on the business insight that they gained from the data.

Additionally, you can conditionally show each action link, depending on the data. This powerful functionality enables you to set up context-sensitive menus that present users with the appropriate next steps based on the data that is displayed.

Action links that you add to analyses are displayed to users in the following views:

- Funnel graphs
- Gauges
- Graphs
- Map views
- Performance Tiles
- Pivot tables
- Tables
- Trellises
- Treemaps

Note: Action links are not included in exported formats, for example, Excel and PDF.

For more information, see the following:

- Creating an Action (na stronie 1465)
- Setting Action Options (na stronie 1466)
- Selecting Content for an Action (na stronie 1467)

Creating an Action

You can create named actions which content designers can add to analyses and dashboard pages.

To create a named action

1. In the Analytics tab, pull down the New menu and choose Action under Actionable Intelligence.
2. In the Navigate prompt choose either:
   - Navigate to BI Content (Create an Action to navigate to an Analysis or Dashboard Page
   - Navigate to a Web Page (Create an Action to navigate to a URL)
3. In the New Action pop-up, click Save Action..
4. In the Save Action dialog, select a folder, fill out the Name and Description fields, and click OK.

For more information, see the following:

- Designing an Action (na stronie 1464)
- Setting Action Options (na stronie 1466)
- Selecting Content for an Action (na stronie 1467)

Setting Action Options

You must specify settings for each action you create. You specify the settings for a new action in the Create New Action dialog when you do any of the following tasks:

- Creating Named Actions
- Adding Actions to Analyses
- About Adding Actions to Dashboard Pages

To set action options

1. Click the Create New Action link and then select the type of action to create.
2. Depending on the type of action that you are creating or editing, do one of the following, as described in the following table:

Action Type	What You Do
Navigate to BI Content	Select the Oracle BI content to which to navigate.
Navigate to a Web page	In the URL field, enter the URL of the web page. Tip: You can highlight the URL in the browser and copy and paste it into the URL field.

3. (optional for a Navigate to Web Page action) To define parameters for the action, click Define Parameters to display the Define Parameters list.
   a. To add a parameter, click the Add Parameter button. A new parameter row is added to the Define Parameters list. (Note that the Add Parameter button is not available for all action types.)
   b. Specify the column values for each parameter:
      - In the Name column, if you are creating a new parameter, then enter the name of the parameter. Use a name that is unique within the action.
      - In the Prompt column, if you want the user to provide the parameter value, then enter the prompt to display to the user.
      - In the Value column, to provide a parameter value, enter or select the value. If you want the user to specify the value, then leave this field as is.
      - In the Fixed column, specify whether to allow users to see but not set the parameter. This column is not available for all action types.
      - In the Hidden column, specify whether to hide the parameter from users. This column is not available for all action types.
      - In the Optional column, specify whether the parameter requires a value before the action can be executed.

4 (optional) Customize information displayed to the user when the action runs:

   a Click Options to display the Action Options dialog.

   b Specify the customization that you want.

   c Click OK.

   This functionality is available only for actions where it is appropriate to display information to users.

5 Click OK.

   If you are creating a named action, then a dialog is displayed where you specify the information for saving the action.

For more information, see the following:

- Designing an Action (na stronie 1464)
- Creating an Action (na stronie 1465)
- Selecting Content for an Action (na stronie 1467)

Selecting Content for an Action

You can create named actions which content designers can add to analyses and dashboard pages.

To create an action

1 In the Analytics tab, pull down the New menu and choose Action under Actionable Intelligence.

2 In the Navigate prompt choose Navigate to BI Content (Create an Action to navigate to an Analysis or Dashboard Page).

   The Select Content for Action dialog box appears.

3 Select an analysis to use for this action and then click OK.

4 In the new Action pop-up, click Save Action.

5 In the Save Action dialog, select a folder, fill out the Name and Description fields, and click OK.

For more information, see the following:

- Designing an Action (na stronie 1464)
- Creating an Action (na stronie 1465)
- Setting Action Options (na stronie 1466)

Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition

The Analytics tab provides several methods for opening existing analytic objects (analyses, actions, dashboards, and so on). These methods are:

- **Open** menu. Pull down the Open menu and choose from the drop-down menu.
- **Recent** list. The Recent list in the Analytics tab shows all recently accessed analytic objects. Click the Open link beneath the object.
- **Favorites** menu. Pull down the Favorites menu to choose analytic objects you have added to My Favorites.
- **Catalog** menu. Pull down the Catalog menu to access all analytic objects.

About Custom Fiscal Calendar in Analytics

Analytics supports multiple forms of calendar options:

- **Calendar Quarter.** A fiscal calendar type where the fiscal year can start on any day and month. Each fiscal year of 12 months consists of four quarters of three months each. Each month is a whole month and starts and ends on the same date.
- **5-4-4 Model.** A fiscal calendar type where the fiscal year can start on any day and month. Each fiscal year of 12 months consists of four quarters of three months each. The first month is 5 weeks long, and the second and third months are 4 weeks long.
- **4-4-5 Model.** A fiscal calendar type where the fiscal year can start on any day and month. Each fiscal year of 12 months consists of four quarters of three months each. The first and second months are 4 weeks long, and the third month is 5 weeks long.
- **Custom Fiscal Calendar.** A fiscal calendar type with unique start and end dates for each year. It also allows a company to uniquely handle years that have a fifty-third week or leap week.

The date dimension is generated already for 41 years (2000 to 2040) for all calendar types except the custom fiscal calendar type. Hence, companies defined with calendar quarter, 4-4-5 or 5-4-4 calendar type can analyze their fiscal metrics for data with dates that fall within this range (2000 to 2040). Analyzing data by fiscal and calendar periods when accessed or joined through date dimensions that are outside this range is not possible.

For companies on a custom fiscal calendar, they can analyze the fiscal metrics through the date dimension only for the years defined in Oracle CRM On Demand. For example, if you define your fiscal calendar for the years 2000 to 2010, then you can analyze the fiscal metrics for these 11 years only. If a record is created or started or ended on a date that is outside this range, that record is still visible in Analytics reports as long as it is not accessed or joined through the date dimension table.

You must be familiar with the following considerations when your company is using a custom fiscal calendar:

- If your company changes the fiscal calendar type from a standard or regular fiscal calendar (calendar quarter, 4-4-5, 5-4-4 models) to a custom fiscal calendar, the change is not immediate. Your company must request a full ETL (Extract, Transform, and Load) for the change to be complete.

- If your company changes the fiscal calendar from a standard or regular fiscal calendar to a custom fiscal calendar, it is not possible to analyze the historical pipeline snapshots in Analytics for the fiscal years that were not defined in the custom fiscal calendar. Historical snapshots cannot be aligned with the new calendar definition.
- If your company changes the custom fiscal calendar definition for an existing year, this change is not reflected until a full ETL is performed.
- The custom fiscal calendar definition for new companies as well as calendar definitions of new fiscal years for existing companies are processed during the nightly refresh.
- The fiscal calendar code field in the date dimension can be used to decode the fiscal calendar definition for companies on a standard calendar or regular fiscal calendar. However, for companies using a custom fiscal calendar this code cannot be guaranteed to be consistent and therefore it cannot be reliably decoded.
- Companies that choose to use a custom fiscal calendar must enter fiscal calendar definitions, starting from the earliest year available and proceed sequentially without any gap in the fiscal year definitions. If you want to define calendar definitions for earlier years, you can do so, but you must request a full ETL.

Designing an Analysis

To design and manage analyses, do the following tasks:

- Setting Up Folders in Analytics (na stronie 1479)
- Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders (na stronie 1480)
- Reviewing Report Data (zob. "Przeglądanie danych raportu" na stronie 1033)
- Printing Analyses (na stronie 1483)
- Running Analyses (na stronie 1484)
- Downloading Analyses (na stronie 1485)
- Deleting Analyses (na stronie 1487)
- Renaming Analyses (na stronie 1487)
- Copying and Moving Analyses (na stronie 1488)

If your role includes the Manage Custom Reports privilege, you can perform these additional procedures:

- Getting Started with Analytics Reports (na stronie 1489)
- Making Custom Analyses Public

Related Topics

See the following topic for related information:

- Analytics (na stronie 1455)

Widoczność rekordów w analizach - informacje

Widoczność jest określana przez kilka ustawień analiz. Są one stosowane w następującej kolejności:

1. Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" (w uprawnieniach ról)
2. Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
3. Ustawienie "Historyczny obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
4. Rejestry i selektor rejestru
5. Delegacja użytkownika
6. Ustawienie oparte na roli "Może czytać wszystkie rekordy" (w profilach firmy i użytkownika)

Administrator firmy przy użyciu tych ustawień może określać, które rekordy są wyświetlane w uruchamianych przez użytkownika raportach. Kierownik może na przykład mieć uprawnienia do wyświetlania własnych możliwości oraz możliwości podlegających mu pracowników, natomiast ustawienia przedstawiciela handlowego umożliwiają mu wyświetlanie tylko możliwości należących do niego.

Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach"

Użytkownicy mający w konfiguracji roli uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" mają pełny wgląd we wszystkie dane w całej organizacji, w tym w rekordy oznaczone jako "Prywatne". To uprawnienie jest zwykle przyznawane administratorom firmy. Ma ono pierwszeństwo przed wszystkimi ustawieniami widoczności analiz.

Jeśli rola użytkownika nie daje mu uprawnienia "Dostęp do wszystkich danych w analizach", to ustawienie widoczności analiz określane w profilu firmy lub użytkownika określa, które dane użytkownik może wyświetlać w raportach.

Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań"

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy. Dostępne są następujące wartości tego ustawienia:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.

Historyczny obszar zainteresowań

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy.

Ustawienie to ma następujące możliwe wartości:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.
- **Widoczność pełna**. Stanowi połączenie widoczności dla kierownika i widoczności dla zespołu i umożliwia wyświetlanie danych należących do użytkownika i jego podwładnych oraz danych przez nich współużytkowanych.

Rejestry i selektor rejestru

Jeśli wybrano ustawienie "Widoczność pełna", funkcja "Rejestr" umożliwia dalszą kontrolę nad tym, które dane są wyświetlane w raportach. Przy użyciu selektora rejestru na stronach raportów można ograniczyć te dane do konkretnego rejestru wraz z jego podrejestrami. Funkcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników przypisanych do przynajmniej jednego rejestru i korzystających z obszaru zagadnień "Analiza" (nie "Raporty"). Jeśli użytkownik ma uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych", wyświetlane są wszystkie dane, niezależnie od wybranego rejestru. Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" także ma pierwszeństwo przed ustawieniami rejestru w obszarze analiz.

Administrator firmy może ustawić właściwy dla każdego użytkownika domyślny rejestr dla selektora rejestru na stronach raportów. Ustawienie to jest określane w polu "Domyślny rejestr dla analiz" w profilu użytkownika.

Uwaga: Jeśli domyślny rejestr ustawiony w profilu jest rejestrem, który nie może zawierać danych lub do którego użytkownik nie ma dostępu, wyświetli się komunikat o błędzie, informujący o odmowie dostępu.

Dane powiązane z rejestrem, który jest używany do implementacji zarządzania terytorium i aktywacji procesu uzgadniania w aplikacji Oracle CRM On Demand są także wspierane w Oracle CRM On Demand Answers za pośrednictwem widoczności rejestru. Po wybraniu rejestru w selektorze rejestru aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wyświetla jedynie aktywne rekordy podmiotów i osób kontaktowych powiązane z rejestrem. Rekordy, których powiązanie z rejestrem zostało skasowane lub zostanie uaktywnione nie są wyświetlane w raportach.

Własność rejestru

Użytkownicy oraz rejestry niestandardowe mogą posiadać własność rekordów podmiotów i osób kontaktowych. Własność rejestru stwarza możliwość symulowania terytoriów. Gdy własność rekordu należy wyłącznie do rejestru, rekord jest widoczny jedynie za pośrednictwem widoczności rejestru. W podobny sposób, gdy własność rekordu należy wyłącznie do użytkownika i rekord nie jest powiązany z żadnym rejestrem, nie jest widoczny za pośrednictwem widoczności rejestru. Do dalszego zilustrowania trybu własności rekordu może posłużyć przykład w poniższej tabeli.

Rekord podmiotu	Własność rekordu	Powiązanie z rejestrem	Opis
Czynność Wynajmów	Użytkownik (Lucy Harris)	Brak	Czynność wynajmów jest własnością Lucy Harris i nie jest powiązana z żadnym rejestrem.

Rekord podmiotu	Własność rekordu	Powiązanie z rejestrem	Opis
Bobcat Corp.	Rejestr ("Zachód")	"Zachód"	Bobcat Corp. jest własnością rejestru "Zachód", więc "Zachód" staje się głównym rejestrem.
Coastal Company	Użytkownik (Lucy Harris)	"Zachód"	Coastal Company jest własnością Lucy Harris i jest powiązany z rejestrem "Zachód" w aplecie podrzędnym.

Wyniki

Poniższe rekordy pojawią się w trybach widoczności kierownika, zespołu i pełnym dla Lucy Harris, gdyż jest ona właścicielką tych rekordów lub je współużytkuje:

- Czynność Wynajmów
- Coastal Company

Rekord "Bobcat Corp." nie pojawi się w tych trybach, gdyż jego własność należy wyłącznie do rejestru "Zachód". Poniższe rekordy pojawią się, gdy w selektorze rejestrów wybrany zostanie rejestr "Zachód", ponieważ ich własność należy do tego rejestru lub są z nim powiązane:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Rekord "Czynność wynajmów" nie pojawi się w trybie widoczności rejestru, ponieważ wyłącznym właścicielem rekordu jest Lucy Harris. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami O dostępie do danych, współużytkowaniu rekordów i własności rekordów (zob. "Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje" na stronie 53) oraz Tryby własności rekordów - informacje.

Delegacja użytkownika

Funkcja "Pełnomocnictwo użytkownika" umożliwia dalszą kontrolę nad wyświetlaniem określonych danych w raportach. Przy użyciu selektora rejestru można wyświetlać dane dowolnego użytkownika, który dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych. Można wybrać nazwę tego użytkownika w selektorze rejestru, aby wyświetlić dane raportu tego użytkownika. W tym momencie użytkownik nie wyświetla już w raporcie własnych danych, lecz tylko dane wybranego użytkownika. Ustawienie "Widoczność analiz" nadal jednak obowiązuje. Jeśli na przykład Jan dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych, a jego ustawienie "Widoczność analiz" ma wartość "Widoczność dla kierownika", dane wyświetlane w raportach dla tych dwóch użytkowników mogą się różnić, chyba że w profilu bieżącego użytkownika również wprowadzono ustawienie "Widoczność dla kierownika".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"

Ten formant jest obecny w profilu firmy i w profilach użytkowników. Określa on, czy aplikacja Oracle CRM On Demand Answers uwzględnia ustawienie roli "Może czytać wszystkie rekordy" odnoszące się do obiektów. Jeśli wartość formantu jest ustawiona na "Yes" w profilu firmy lub na wartość "Yes" lub "Null" w profilu użytkownika, a któryś z obiektów ma ustawiony znacznik "Może czytać wszystkie rekordy", to użytkownik

może wyświetlać w raportach wszystkie rekordy dotyczące tego obiektu. Jeśli te warunki nie są spełnione, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wprowadza domyślne ustawienia widoczności zdefiniowane w obszarach zagadnień raportów i analiz.

Jeśli oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers pomija ustawienie widoczności typów rekordów oznaczonych jako "Może czytać wszystkie rekordy" w definicji roli. W przypadku innych typów rekordów aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wprowadza widoczność opartą na domyślnym ustawieniu widoczności w odniesieniu do raportowanych i historycznych obszarów zagadnień. Jeśli na przykład oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, ustawienie widoczności dla raportowanych obszarów zagadnień ma wartość "Widoczność dla kierownika", a w ustawieniu "Może czytać wszystkie rekordy" wybrane są typy rekordów "Możliwość" (a nie typy rekordów "Osoba kontaktowa"), wówczas po uruchomieniu raportu wyświetlane są wszystkie możliwości. Dotyczą one jednak tylko osób kontaktowych, których właścicielem jest bieżący użytkownik lub jego podwładni.

Firmy i administratorzy firm używający opartego na roli ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy" w obszarze analiz muszą mieć następujące informacje:

- Oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed widocznością rejestrów. Jeśli w selektorze rejestru wybrany zostanie rejestr z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typu rekordu oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika, wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko rekordy należące do tego rejestru.
- W obszarze analiz oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed aspektami widoczności hierarchii użytkowników i delegowania użytkowników. Po wybraniu użytkownika w selektorze rejestru z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typów rekordów oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko obiekty widoczne dla wybranego użytkownika.
- W raportach odnoszących się do przynajmniej dwóch typów rekordów widoczność rekordów jest oparta na ustawieniach typów rekordów o najściślejszych ograniczeniach widoczności. Jeśli na przykład oparta na roli widoczność typów rekordów jest włączona w przypadku typu rekordu "Osoba kontaktowa", ale wyłączona w przypadku typu rekordu "Możliwości", w raporcie odnoszącym się do obu tych typów w obszarze analiz wyświetlane są tylko możliwości, do których dany użytkownik ma dostęp, i powiązane z nimi osoby kontaktowe.
- W historycznych obszarach zainteresowań dostęp do typu rekordu "Pracownik" jest zawsze oparty na widoczności dla kierownika. Powyższe ograniczenie nie ma jednak zastosowania w przypadku obszarów zainteresowań czasu rzeczywistego. Widoczność typów rekordów opartych na rolach nie wpływa na to ograniczenie.
- Dostęp do udziałów użytkowników jest zawsze zależny od widoczności dla kierownika w historycznym obszarze zagadnień i w obszarze zagadnień czasu rzeczywistego. Oparta na roli widoczność typów rekordów nie wpływa na to zachowanie.

Bezpieczeństwo i widoczność danych w analitycznych i raportowanych obszarach zainteresowań

Dane widoczne w raportach zostały dobrane zgodnie z zabezpieczeniami i widocznością danych zdefiniowanymi dla typów rekordów i domyślnymi ustawieniami widoczności zdefiniowanymi dla analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. Większość typów rekordów została zabezpieczona w każdym obszarze zainteresowań, istnieją jednak wyjątki od tej reguły, aby możliwa była obsługa potrzeb raportowych powiązanych typów rekordów, nawet jeśli nie są one bezpośrednio współużytkowane przez użytkownika ani

nie są jego własnością. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest zabezpieczony tylko w tych obszarach zainteresowań, w których podmiot jest głównym sterującym typem rekordu, a w pozostałych obszarach nie jest zabezpieczony.

Pozostawienie typu rekordu bez zabezpieczenia w wybranym obszarze zainteresowań ma na celu umożliwienie raportowania powiązań między typami rekordów. Na przykład w obszarze "Historia namiarów" można tworzyć raporty dotyczące namiarów posiadanych lub współużytkowanych przez użytkownika i podmioty odpowiadające danemu namiarowi, nawet jeśli użytkownik nie ma ani nie współużytkuje tych powiązanych podmiotów.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w analitycznych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Podmiot	Adres podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia konkurencji podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmiot i partner - historia	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmiot i podmiot powiązany - historia	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia osoby kontaktowej podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia podmiotu	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Historia zespołu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Przychód z podmiotu	Wszystkie	Zabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Środek trwały	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu podmiotu
Działanie dotyczące wizyty	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Kampania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Historia zespołu osoby kontaktowej	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Zainteresowania osoby kontaktowej	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Przychód związany z osobą kontaktową	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Dealer	Historia dealera	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Pracownik	Wszystkie	Zabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zdarzenie	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Gospodarstwo domowe	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Zespół ds. możliwości	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Konkurent możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu	Widoczność pełna
Partner	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Portfel	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości w przypadku widoczności dla kierownika oraz na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu w przypadku widoczności dla zespołu
Norma	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie SR	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Adres współużytkowany	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Rozwiązania	Wszystkie	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w raportowanych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
Podmiot	Podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i konkurencja	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i partnerzy	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
	Podmioty i powiązane podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Obiekty niestandardowe 1, 2, 3 i podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Działania wspólne	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Środek trwały	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie podmiotu	Zabezpieczone na podstawie podmiotu
Kampania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Obiekty niestandardowe 1-15	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Dealer	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Pracownik	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Gospodarstwo domowe	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Namiar	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Zespół ds. możliwości	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Konkurent możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu
Norma	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie SR	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Rozwiązania	Wszystkie	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika.
Pojazd	Wszystkie	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika i podwładnych.	Tylko rozwiązania utworzone przez użytkownika.

Uwagi:

1. Widoczność typów rekordów na podstawie ról jest włączona w przypadku wszystkich typów rekordów.

2. Widoczność rejestrów w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest włączona w przypadku następujących typów rekordów: Podmiot, Działanie, Środek trwały (na podstawie typu Podmiot), Osoba kontaktowa, Zdarzenie, Gospodarstwo domowe, Namiar, Możliwość, Przychód z produktu, Zlecenie SR, Rozwiązania oraz obiekty niestandardowe od 1 do 15. Widoczność rejestrów w raportowanych obszarach zainteresowań pozwala wyświetlać rekordy z bieżącego rejestru, a w analitycznych obszarach zainteresowań także rekordy zawarte w rejestrach podrzędnych.

3. Kontrola widoczności nie jest stosowana do miar podmiotów, jeśli zapytanie zawiera miary podmiotów. W celu włączenia kontroli widoczności, należy uwzględnić pole wymiaru "Podmiot".

Setting Up Folders in Analytics

You can set up report folders and limit user visibility to those folders. After that, only users granted visibility to certain folders can display them on their Reports Homepage.

For visibility into folders, you need the Manage Custom Reports privilege and the Manage Roles and Access privilege.

Setting up report folders consists of these general steps:

1. Create folders and subfolders.
2. Assign user visibility to folders.

   For more information about setting up user visibility, see Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders (na stronie 1480).
3. Populate folders with reports.

Note: To perform this procedure, your user role must include the Manage Custom Reports privilege.

To create a report folder

1. Click the Analytics tab.
2. On the Home page, click Catalog.
3. In the Catalog subtab, click the New icon and choose Folder.
4. Enter the folder name and click OK.

   NOTE: Restrict report folders names to 255 characters or less. Visibility cannot be configured for shared report folders with names greater than 255 characters.

   For more information, see Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders (na stronie 1480).

To rename a folder

1. In the Catalog subtab, in the Folders pane, click Rename.
2. Enter the new name.
3. (Recommended) Select Preserve references to old name of this item.
4. Click OK.

To delete a folder

- In the Catalog subtab, in the Folders pane, click Delete, and then confirm your action.

To populate a report folder with reports

- Do one of the following:
  - Create the report, and then save it in the folder.
  - Copy or move an existing saved report from one folder to another.

    For more information on copying and moving reports, see Copying and Moving Reports (zob. "Kopiowanie i przenoszenie raportów" na stronie 1039).

Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders

By default, all user roles have visibility to each shared folder. You can override the default by manually linking specific roles to individual folders. However, if you manually link a user role to a folder, Oracle CRM On Demand revokes visibility for all other user roles (except the Administrator role) to that folder. You must continue to manually link each role that should have visibility.

NOTE: To assign visibility to the Migrated Company Wide Shared Folder your user role must have the Access Migrated Company Wide Shared Folder privilege.

If you link a role to a folder with subfolders, then the role is also linked to all its subfolders. To change this, navigate to the subfolder and make any needed changes. For each folder, the access level that is assigned to your user role controls your permissions in that folder. The access level permissions are as follows:

- **Read.** (Default) You can open and display reports in the folder.
- **Change / Delete.** You can display, edit, and delete reports in the folder, as well as create new folders and rename subfolders within the current folder. However, you cannot rename the current folder using this access level.

Your access level also controls the Manage Analyses, Open Analysis, and Save Analysis actions as shown in the following table.

Action	Description
Manage Analyses	■ **Read.** You can display only the contents. You cannot enable any actions. ■ **Change / Delete**. You can create new folders and copy, delete, move, and rename reports.
Open Analysis	This action shows only the nonempty folders for which your user role has a Read or Change/Delete access level.
Save Analysis	You can save reports to only those folders for which your user role has the Change/Delete access level.

The Administrator role has visibility to all folders at all times. Consequently, the Administrator role cannot be manually linked to or removed from a folder. Any custom role created by copying the Administrator role inherits this same visibility to all folders at all times, regardless of whether or not the role is manually linked to or unlinked from folders.

The Manage Custom Reports analytics privilege enables a user role to create and save custom reports in any report folder regardless of whether the individual user has visibility access to folders.

To assign visibility to shared report folders

1. Click the Analytics tab.
2. Click Folders in the Manage pane The Folders List page displays all subfolders for the Shared Custom Analyses parent folder.

   NOTE: All users have visibility to the Shared Custom Analyses root folder.
3. Select a folder, as follows:
   a. If the folder where you want to set up visibility is a top-level folder, click the folder name.
   b. If the folder where you want to set up visibility is a subfolder, click the Subfolders link for the parent folder until you reach the appropriate folder, then click the folder name.
4. 3 To give specific roles visibility to the folder:
   a. In the Folder Details page, click Add Roles.
   b. Click the Lookup icon next to each Role field to link user roles.
   c. Choose an Access Level (either Read or Change/Delete) from the drop down menu.
   d. Click Save.
5. To remove a role that was previously given visibility to the folder:
   a. In the Folder Details page, in the record-level menu for the role, select Remove.
   b. Click OK.
6. To edit the access level for a role that was previously given visibility to the folder:
   a. In the Folder Details page, in the record-level menu for the role, select Edit.
   b. In the Edit Role Access page, modify the Access Level.
   c. Click Save.

TIP: When you set visibility for a subfolder, you can click the folder name in the Parent Folder field to return to the Folder Details page for the parent folder.

Sharing Private Reports

Visibility to your private reports folder is restricted to the Oracle CRM On Demand session user only. The My Analyses folder contains reports created by the user and then stored as private. Users who have the Manage Custom Reports privilege can share Private reports with others by saving them in the Company Wide Shared Folder.

To share a private report

1. In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.
2. On the Home page, locate and open an analysis.
3. When the analysis opens, click Edit.
4. In the upper-right corner, click the Save As icon.
5. In the Save As dialog box, select a destination folder (such as Company Wide Shared Folder) within the Shared Folders folder, and click OK.

About Sharing and Hiding Prebuilt Reports

Prebuilt reports are shared to all company users.

The Access Analytics Reports - View Prebuilt Analyses privilege controls whether or not shared prebuilt analyses are exposed to users for specific roles. If Access Analytics Reports - View Prebuilt Analyses is enabled for a user role, all shared prebuilt analyses appear on their Analytics tab. If the privilege is not enabled for the user role, then all prebuilt analyses are hidden.

To hide specific shared prebuilt reports and display others, deselect the Access Analytics Reports - View Prebuilt Analyses privilege. This hides all shared prebuilt reports. Then to share specific prebuilt reports, go to Analytics, open the report that you want to share, and save it in a shared folder within Company Wide Shared Folder. Configure the shared folder visibility as needed.

NOTE: The Access Analytics Reports - View Prebuilt Analyses privilege determines whether or not you have access to prebuilt reports. If you do not have this privilege enabled, regardless of where you access the reports from, such as the Analytics tab, Home page, dashboard, Web applet, or Web tab, the reports are not displayed, and you might get an error message.

Przeglądanie danych raportu

Dane raportu są wyświetlane na listach, w tabelach i na wykresach. W przypadku wielu raportów można wybierać różne kategorie w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy. Można na przykład najpierw wyświetlić podmioty pogrupowane według regionów, a następnie zmienić perspektywę i pogrupować je według branż.

W przypadku list i tabel wartości Null są przedstawiane w postaci pustego pola, z wyjątkiem następujących przypadków:

- W polach "ID podmiotu", "ID osoby kontaktowej" itd. są one przedstawiane jako liczby ujemne.
- W polach nazw typów rekordów, np. "Nazwa podmiotu", "Nazwisko osoby kontaktowej", "Nazwa obiektu niestandardowego 1" itd. wartości te są wyświetlane jako *Nieokreślone*.

W przypadku wykresów można również drążyć w dół każdy segment w celu wyświetlenia rekordów składających się na dany segment.

Aby można było porównywać liczby względne i bezwzględne, w wielu raportach z wykresami jest również wyświetlana tabela pomocniczych miar danych.

Jak zmienić perspektywę raportu?

- Z listy rozwijanej wybrać inną kategorię w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

Jak wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu

- Kliknąć na segmencie wykresu kołowego lub słupkowego.

  Zostanie wyświetlona lista możliwości, podmiotów lub zleceń SR wchodzących w skład tego segmentu.

Printing Analyses

If your role includes the Manage Custom Reports privilege, you can print an analysis from the Catalog or while displaying an analysis.

TIP: Printing in landscape mode optimizes the appearance of an analysis.

To print from the Catalog

1. In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.
2. Click Catalog.
3. Navigate through the folders and select an analysis.
4. Click the Printer icon in the icon bar.

To print a report from within Analytics

1. In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.
2. Open an existing analysis using either the Home tab, the Catalog tab, or the Favorites list.
3. Pull down the Print icon in the icon bar and choose either Printable PDF or Printable HTML.

   The analysis prints in a new Web browser tab.
4. Close the report window.

Running Analyses

Although you can view analyses on different pages in your application, the Analytics tab provides a single point of access to all analyses.

To run an analysis

1 In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.

The Home page groups the analyses under these categories:

Category	Description
Custom Analyses	All custom analyses are created by users at your company. Analyses released to some or all employees are Shared Custom Analyses, while private reports are My Analyses. Only users with roles that include the Manage Custom Reports privilege can create custom analyses using the Design Analyses link.
Quick Lists	Analyses used for standard list reporting rather than interactive or graphical analytics.
Pipeline Analysis	Reports to help you evaluate your company's sales and team effectiveness.
Sales Effectiveness	Reports to help you evaluate your company's historical and current pipeline trends and performance.
Customers	Reports to help you evaluate the quality and demographics of your accounts and contacts.
Service	Reports to evaluate the effectiveness of your service organization.
Communications	Reports to help you evaluate statistics regarding your Oracle Contact On Demand use, based on each workgroup and project. The Communications section appears if your user role has the privilege for viewing this dashboard.
Marketing Effectiveness	Reports to help you evaluate the effectiveness of your campaign and lead management activities.

2 On the Analytics tab, click Catalog and navigate to Shared Folders, then to the Pre-built Analysis folder.

3 Drill down into a folder to click on the link to a custom analysis you want to run.

4 Depending on the specific report, you might be able to do the following:

- To show the data from a different perspective, select other options from the drop-down lists.
- To view exact totals for a segment in a chart or graph, place the pointer over the segment.
- To view the records belonging to a segment, click the segment. The list of records appears with its specific data.

- To filter on a reporting level, select an option from the Reporting Level drop-down list:

Reporting Level	Description
(All Choices)	A report that runs on data owned by any user whom the session user has visibility to in Oracle CRM On Demand.
0	Report run on data owned by only the session user.
1	Report run on data owned by users 1 level beneath the session user in the organizational hierarchy, and all levels above the selected level.
2	Report run on data owned by users 2 levels beneath the session user in the organizational hierarchy, and all levels above the selected level.

- To download the analysis, scroll to the bottom of the report page, click Download, select the option you want, then follow the onscreen instructions to download the report.
- For analyses based on real-time reporting subject areas, click the Refresh icon in the icon bar to display current, real-time data.
- To print the analysis, click the Printer icon in the icon bar.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Printing Analyses (na stronie 1483)
- Reviewing Report Data (zob. "Przeglądanie danych raportu" na stronie 1033)

Downloading Analyses

You can download a report from the Reports Homepage if your role can access the report. Reports can also be downloaded from Preview Analysis in Analytics, if your role includes the Manage Custom Reports or Manage Personal Reports privilege.

To download a report from the Reports Homepage

1. Click the Analytics tab.
2. On the Home page, click the link for the report you want to download.
3. Scroll to the bottom of the report page, click the Download link, and select one of the following options from the drop-down list:
   - Download to Microsoft Excel (for Excel 2002 or more recent)
   - Download to Excel 2000

NOTE: Downloading charts to Excel 2000 is not supported; only data can be downloaded.

- Download Data (.csv)
- Download Data (.txt)
- Download Web Page (MHTML)

4 Follow the onscreen instructions to download the report.

5 Click Back to Reports Homepage to return to the Reports Homepage.

To download a report from Analytics

1 Click the Analytics tab.

2 On the Home page, in the Custom Reports and Analyses section, click Design Analyses.

Analytics appears in a separate page, independent of the other Oracle CRM On Demand pages.

3 From the Open Existing Analysis section, click Open Analysis.

4 In the Open Analysis dialog box, locate and select the analysis you want to download and then click OK.

5 In the Build and View Analysis page, in the title bar, click Preview Analysis.

6 Scroll to the bottom of the report, click the Download link, and select one of the following options:

- Download to Microsoft Excel (for Excel 2002 or more recent)
- Download to Excel (2000)
- Download Data (.csv)
- Download Data (.txt)
- Download Web Page (MHTML)

7 Follow the onscreen instructions to download the report.

8 Click Close Window in the upper-right corner of the report to return to the Analytics page.

9 Click Close Window on the Analytics page to return to the Reports Homepage.

Importing Your Downloaded Report

Within Excel, choose File then Open to import your downloaded report. If the data appears in a single column, select that column and choose Data then Text to Columns. In some versions of Excel, you can also double-click the downloaded file icon in Windows Explorer to import your downloaded report.

Analytics reports downloaded in CSV mode do not delimit the data automatically when opening in Microsoft Excel. After downloading a report in CSV mode, use Microsoft Excel's Convert Text to Columns wizard with the comma-delimiter option. For more information about the compatibility of the different versions of Microsoft Excel, contact your internal IT support team.

Delimiting a CSV file in Microsoft Excel

Perform the following procedure to delimit a CSV file in Microsoft Excel (Windows 2003 or 2007).

To delimit a CSV file in Microsoft Excel (Windows 2003 or 2007)

1. Press CTRL-A to select all the data.
2. In the Data tab, click Text to Columns.

   The Convert Text to Columns Wizard appears.
3. Select Delimited, then click Next.
4. Select Comma and deselect all the other check boxes, then click Next.
5. Select General, and then click Finish.

Deleting Analyses

You can delete reports you have created. You cannot delete reports created by other users.

To delete reports that you have created

1. Click the Analytics tab.
2. On the Analytics Home page, click Design Analyses.
3. On the Analytics page, in the Manage Analyses section, click the Manage Analyses button.
4. In the Manage Analyses window, select the folder containing the report.
5. In the report row, click Delete, and then confirm the deletion by selecting Yes.

Renaming Analyses

You can rename reports you have created. You can only rename reports you have created, you cannot rename reports created by other users.

To rename reports that you have created

1. Click the Analytics tab.

2 On the Analytics Home page, click Design Analyses.

3 In the Manage Analyses section, click the Manage Analyses button.

4 In the Manage Analyses window, select the folder containing the report that you want to rename.

5 In the report row, click Rename.

6 Update the Name field.

7 If necessary, update the Description field (up to 2,000 characters).

If your report is a public one, the text for both the Name and Description fields is displayed on the employee's Reports Homepage exactly as you enter it.

8 Click Update.

Copying and Moving Analyses

You can copy a report from one folder to another in two ways:

- By opening the report in the Build and View Analysis page in Analytics and then saving the report to another folder.

  NOTE: Use this method when you want to copy a report from My Folder to a shared folder.

- Using the Copy/Move feature in the Manage Analyses window in Analytics.

  NOTE: Do not use this method to copy a report from My Folder to a shared folder.

You can also use the Copy/Move feature in the Manage Analyses window in Analytics to move a report from one folder to another.

The following procedure describes how to copy a report from My Folder to a shared folder.

To copy a report from My Folder to a shared folder

1 In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.

2 On the Home page, click Design Analyses to open Analytics.

3 In Analytics, click Open Analysis.

4 In the Open Analysis dialog box, navigate to the report that you want to share, select it, and click OK.

5 In the Build and View Analysis page, click Save.

6 In the Save Analysis dialog box, navigate to the folder to which you want to copy or move the report.

7 Click OK.

The following procedure describes how to copy or move a report from one folder to another.

To copy or move a report from one folder to another through the Manage Analyses window

1. In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.
2. On the Home page, click Design Analyses to open Analytics.
3. In Analytics, click Manage Analyses.
4. In the Manage Analyses window, in the folder row, click Copy/Move.
5. In the report directory, select the folder to which you want to copy or move the report.
6. Click Copy or Move.

Getting Started with Analytics Reports

NOTE: To create custom reports your user role must include the Manage Custom Reports privilege or the Manage Personal Reports privilege.

The following actions are used in creating analyses:

- **Open Existing Analysis.** Click this link to open an existing analysis that is stored in your private folder or in the shared folder. For more information, see Managing Analyses (zob. "Zarządzanie analizami" na stronie 1027).
- **Manage Analyses.** Click this link to delete or rename an existing analysis. For more information, see Managing Analyses (zob. "Zarządzanie analizami" na stronie 1027).
- **Create New Analysis.** This section contains links to subject areas that form the basis of a custom report.

Creating a New Analysis (Custom Report)

The Create New Analysis section has two listings of subject areas that you can use in your report: the Analytics subject areas and the Reporting subject areas. Most reports use data from a single subject area. It is possible to create a report using data from two subject areas, but it is an advanced task.

Each subject area contains data fields (organized into dimensions) and their related metrics.

The Analytics subject areas use data that is compiled nightly. These subject areas generally have historical or trend data, or contain more complex calculations than those found in the Reports subject areas. If this is the first time you have signed in, the historical analyses do not show data until the first ETL run has completed.

The Reporting subject areas provide real-time analyses. The data in these reports can change during the working day. Reports made from Reporting subject areas have a Refresh button, so you can update them in real time. For more information about subject areas, see About Subject Areas in Reports (zob. "Obszary zainteresowań w raportach - informacje" na stronie 1050).

Before you begin. Do the following:

- Make sure the data that you want to include is not already available in a prebuilt report.
- Be familiar with the limitations of reports and reporting record types. For more information, see About Limitations in Reports (zob. "Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe" na stronie 1046).
- Review the information about custom reports. If you have added new fields, you can use those custom fields on a report. If you have changed the display names for fields, the new display names are used for the reports. However, if you rename record types, such as Accounts, the new names are not reflected in the reports.

  NOTE: If you selected the option to add new picklist values when importing data, those new picklist values might not be displayed in the reports until the next ETL run completes.Therefore, you might not be able to use the new picklist values as filters during that time period.

  NOTE: Custom related information fields are not exposed in Analytics.You should instead use the original fields that are referred to by the custom related information fields for reporting.

To create a custom report, click one of the Analytics or Reporting subject areas. Analytics then guides you through the process of setting up your custom report and performing a dynamic analysis. This process consists of these general steps:

1. Step 1: Defining Criteria (zob. "Krok 1: Definiowanie kryteriów" na stronie 1284)

   Set up columns and filters. Add filters to determine which data to include (optional but recommended). Filters restrict the data that is displayed, reducing the size of the data set and avoiding performance issues.

2. Step 2: Creating Layouts (zob. "Krok 2: Tworzenie układów" na stronie 1314)

   Add charts or tables (optional) to include graphical or alternative representations of the data.

3. Step 3: Defining Prompts (Optional) (zob. "Krok 3: Definiowanie filtrów monitujących (opcjonalne)" na stronie 1366)

   Add prompts that allow users to specify filter values when they run the report.

4. Step 4: Reviewing Reports (zob. "Krok 4. Przeglądanie raportów" na stronie 1371)

   View the report results before you save it.

To begin creating a custom report

1. Click the Analytics tab.
2. On the Home page, click the Design Analyses Link.

   Analytics appears in a separate page, independent of the other Oracle CRM On Demand pages.

3. Click a Historical Analytic subject area or a Real-time Reporting subject area.

Analytics URL Reference Is Not Supported

Oracle CRM On Demand does not support using a direct Analytics URL reference either from within the Oracle CRM On Demand application or from an external embedded URL. Do not use this URL reference to embed

analytics content in custom Web tabs, Web applets, or Web links because these customizations might not work after an upgrade. Until the direct Analytics URL reference is fully supported, use the custom Homepage report feature to display analytics content within the Oracle CRM On Demand application. You cannot request support for problems encountered using a direct analytics URL. Only problems that occur within the Oracle CRM On Demand application are supported.

Language Support for Picklists

Analytics supports the display of picklist values in your user language in addition to the company's default language. The following table lists the record types that support these picklists and the name of the picklist subfolders. Each subfolder contains a set of picklist fields that you can use to display the picklist values in your user language.

Record Type	Historical or Real-Time	Subfolder Name
Account	Historical and Real-Time	Account Picklist Fields (User Language)
Account Relationship	Historical and Real-Time	Account Relationship Picklist Fields (User Language)
Activity	Historical and Real-Time	Activity Picklist Fields (User Language)
Assessment	Real-Time	Assessment Picklist Fields (User Language)
Asset	Historical and Real-Time	Asset Picklist Fields (User Language)
Business Plan	Real-Time	Business Plan Picklist Fields (User Language)
Campaign	Historical and Real-Time	Campaign Picklist Fields (User Language)
Custom Object 1 - 15	Real-Time	Custom Object nn Picklist Fields (User Language)
Contact	Historical and Real-Time	Contact Picklist Fields (User Language)
Event	Historical	Event Picklist Fields (User Language)
Financial Plan	Real-Time	Financial Plan Picklist Fields (User Language)

Record Type	Historical or Real-Time	Subfolder Name
Lead	Historical and Real-Time	Lead Picklist Fields (User Language)
Opportunity	Historical and Real-Time	Opportunity Picklist Fields (User Language)
Opportunity Product	Historical and Real-Time	Opportunity Product Picklist Fields (User Language)
Product	Historical and Real-Time	Product Picklist Fields (User Language)
Quota	Historical and Real-Time	Quota Picklist Fields (User Language)
Service Request	Historical and Real-Time	Service Request Picklist Fields (User Language)
Shared Address	Historical	Shared Address Picklist Fields (User Language)
Solution	Historical and Real-Time	Solution Picklist Fields (User Language)
User	Historical and Real-Time	User Picklist Fields (User Language)

The User record type does not always appear as the User dimension. Other dimension names used for the User record type are Approver, Final Approver, and Last Approved By. If a user record type is contained within another record type, then the user record type appears in the second level of the hierarchy as you would expect. However, the user-language picklist and the company picklist also appear in the second level of the hierarchy, not under the user record type.

To display the picklist values in the company language, you can continue to use the picklist fields that are under the standard dimension folders. Also the picklist fields, suffixed with the term *Code,* that were previously available under the main folder are now available under the subfolders (such as Account Picklist Fields (Code), Activity Picklist Fields (Code), and so on) with the suffix removed from the field names. You can continue to use these language independent code (LIC) fields and the optimized version of the base picklist fields in report filters to improve query performance.

In reports, picklist values appear in the user or company selected language. However, picklist fields that do not have a value selected in the user interface are displayed as shown in the following table. The behavior of the picklist value display depends on the type of picklist, which can be prebuilt or indexed custom.

The following table describes the behavior of the picklist value display for historical subject areas.

Type of Picklist	Language Independent Code	Company Language Dependent Value	User Language Dependent Value
Prebuilt	Unspecified	Unspecified or Blank. If the value is set to Unspecified, then this text appears in the company selected language.	Unspecified. This text appears in the user selected language.
Indexed custom with or without custom values defined	Unspecified	Blank.	Unspecified. This text appears in the user selected language.

The following table describes the behavior of the picklist value display for real-time subject areas.

Type of Picklist	Language Independent Code	Company Language Dependent Value	User Language Dependent Value
Prebuilt	Blank	Unspecified. This text appears in the company selected language.	Unspecified. This text appears in the user selected language.
Indexed custom with custom values defined	Blank	Unspecified. This text appears in the company selected language.	Unspecified. This text appears in the user selected language.
Indexed Custom with no custom values defined	Blank	Records are deleted.	Unspecified. This text appears in the user selected language.

About Limitations in Analytics

The limitations of reports are listed in the following sections.

Custom Objects Reporting

Analytics provides comprehensive support for reporting custom objects. You can report on Custom Objects 1, 2, and 3 and their many-to-many relationship with accounts, contacts, opportunities, and service requests through specially dedicated subject areas. Use the Advanced Custom Objects subject area to report the relationship between Custom Objects 4-15 and other prebuilt objects including Custom Objects 1, 2, and 3. However, custom object reporting is currently supported only in real-time subject areas. It is not available in historical subject areas.

Description Text Limits

The Description text fields limit how much text can be printed in a report:

- If the character set uses single-byte characters, the first 2,000 characters appear if the total byte size is less than 4,000.
- If the character set uses multibyte characters, the first 1,000 characters appear if the total byte size is more than 2,000.

Maximum Number of Rows

The maximum number of records can appear as follows:

- **Table view.** For this view the maximum number of records that can appear is 10,000. This number also controls the number of rows that can be downloaded to an Excel or MHT (Mime HTML) file. When downloading to CSV or text files, there is no row number limit.
- **Pivot table view.** For this view the maximum number of records that can appear is 20,000, and the maximum number of populated cells (rows multiplied by columns) is 200,000. Excluded and hidden columns are not considered in this limit.
- **Drop-down lists.** The maximum number of values that can show in drop-down lists is 1,000. This number includes the drop-down lists in filter conditions and report and dashboard prompts.

Time Limit for Query Execution

Analytics provides optimal performance for queries and reports while balancing the performance of Oracle CRM On Demand. To minimize the negative effect of long-running queries or run-away queries on the overall performance of Analytics , a time limit has been enabled for both real-time and historical reports. Queries that exceed the time limit generate a Timeout error message. For information about specific timeout limits that are applicable to your instance of Oracle CRM On Demand, contact Customer Care. For all instances, the maximum query time cannot exceed 10 minutes for Real-Time Reporting subject areas and 180 minutes for Historical Analytics subject areas. For information on optimizing query execution time, see About Report Performance (zob. "Wydajność raportów - informacje" na stronie 1417) and Optimizing Performance (zob. "Optymalizacja wydajności" na stronie 1419).

Multiselect Picklists

Multiselect picklist (MSP) values are not supported in real-time reporting subject areas. They are supported in the historical subject areas for the following subject areas:

- Account
- Activity
- Contact
- Dealer
- Lead
- Opportunity
- Service Request

Analytics displays a multiselect picklist field (up to 10 fields for each object) as a separate folder. Within these folders only the first 20 picklist values of the field and the concatenated MSP field value are available for reporting.

Column Filter Prompt in Combined Analyses

Column filter prompts provide general filtering of a column within a request. However, this column filter prompt is not available in combined analysis requests.

Book Visibility

The Book selector appears in the Reports and Dashboard pages and in reports embedded in record Homepages. You can use the Book selector to drill down into user books or custom books. If you have Full Visibility settings and are displaying an Analytic (historical) subject area, you can exclude subordinates or subbooks in the respective book hierarchy by clearing the Include Sub-Items check box.

The Book selector is not available for report previews. You cannot exclude sub-items from reports made from Reporting (real-time) reporting subject areas. You can clear the Include Sub-Items check box, but it has no affect on Reporting subject areas, it only affects Analytic subject areas.

NOTE: Several settings control your visibility to records in analytics. For more information, see About Visibility to Records in Analytics (zob. "Widoczność rekordów w analizach - informacje" na stronie 1470).

Exchange Rates

If your company has more than one active currency, your company administrator must set up exchange rates for each currency. Changes made to exchange rates appear in reports after the nightly refresh of analytics data. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within the month use that rate.

Some record types have multiple date fields. Only one date field is used to determine the month's exchange rate. For asset currency conversions, the Purchase Date field determines the month used. For an opportunity, the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date is used.

Localization Settings

If you change your default language, the reporting elements display in the newly selected language. However, the data in reports or dashboards depends on your company's default language regardless of your chosen language.

Date Support

Analytics supports date analysis of metrics through the date dimension for 41 years (2000 to 2040) for companies using calendar-quarter or standard, fiscal-calendar models. For companies using custom fiscal calendar, Analytics can support date analysis of metrics only for the years defined in Oracle CRM On Demand. If a record is created outside this period, you can still display this record as long as it is not analyzed through the date dimension.

Date dimensions are set up differently in analytic (historical) subject areas than in reporting (real-time) subject areas. In analytic subject areas there is only one date dimension (standard or canonical), and there

might be one or multiple sets of metrics using different dates, so these metrics can be reported by any date within the desire range. In reporting subject areas, there are one or multiple date dimensions (role-playing) and only a single set of metrics, so these metrics can be analyzed using different date dimensions.

For example, consider the Opportunity History analytic subject area, which contains one date dimension (Close Date) and two sets of metrics. The default set of metrics, Opportunity Metrics, is based on the Close Date, but there is also another set of metrics, Opportunity Metrics by Open Date, to allow analysis of opportunities by an open date. However, the Opportunities Reporting subject area contains two date dimensions: Date Opened and Close Date, and one set of metrics (Opportunity Metrics). The advantage of using the date dimension of the analytic subject area is that it allows analysis of various related metrics for the entire period using any date within the desire range in a single report.

The following table summarizes the set up of the date dimensions between analytic and reporting subject areas.

Characteristic	Analytic Subject Areas	Reporting Subject Areas
Date dimensions	One	One or multiple
Sets of metrics	One or multiple	One

Time Support

Dates and times shown in reports are displayed in the company's time zone, so that everyone using the report can view consistent data. It is possible to display dates and times in the user's time zone (for Reporting subject areas only) if the company administrator has enabled the User Time Zone Support for Reporting Subject Areas field and if this field is selected in the user's profile. Changing this setting affects only reports that you display and does not affect reports that other users display. When sharing reports, the date and time information that you see might be different from the information that others see.

User Quotas

User quotas are available for reporting in the following subject areas: Activities, Activity History, Opportunities, Opportunity History, Opportunity-Products, and Opportunity-Product History. You must be familiar with the following considerations when reporting user quotas:

- User quotas are related to your fiscal calendar definitions. If your fiscal calendar year uses 12 periods starting every July 1, then so does the user quotas. In reports, the user quota year is determined by the final period in the fiscal year. For example, if your fiscal year ends on June 30, 2011, then the user quota year 2011 is from July 1, 2010 through June 30, 2011.
- If your company changes the fiscal calendar definition, then you must delete and recreate user quotas if the quarterly and yearly roll-up of quota values for users must match the user quotas for Oracle Contact On Demand and Analytics. However, the user quota relation with the fiscal year in Analytics is still based on the year in which the last period of the fiscal year ends.
- User quotas are defined for the quota name, date (month or higher), and user. They are not defined at the opportunity level. If you try to report quota metrics and opportunity metrics with the opportunity dimension field, you might encounter ODBC errors. You might also encounter ODBC errors when the user quota is reported at a level of the dimension object that is lower than the defined level or the available level. For example, user quotas are defined at the month level. If you try to report at the date level, you might encounter an ODBC error.

- User quota metrics are always generated using Manager visibility regardless of the user's visibility. Hence, it is not possible for users who are not company administrators to report user quotas along with opportunity metrics when their visibility is set to Team visibility.
- You might experience ODBC errors if you report user quota metrics with a nonconforming dimension. For example, user quota metrics are not defined at the opportunity dimension in the Opportunity History subject area, and hence, you might experience ODBC errors if you tried to report user quota and opportunity metrics along with the opportunity dimension fields.
- If you define more than one quota for a given year, the user quota values shown in reports is an aggregation of all quota types for that year. You must use the filter by metric feature if you want the report to show user quota values of selected quota types for that year. For example, if Service Quota and License Quota are two quota types for the fiscal year 2009, and you want only Service Quota to be displayed in reports when reporting opportunity revenue, then use the following filter-metric formula on the user quota value column:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
  ```

Custom Objects 1, 2, and 3 Associations

You cannot report on the many-to-many associations between Custom Objects 1, 2, and 3 with the following objects in Analytics:

- Activities
- Assets
- Leads
- Products

The many-to-many relationship is implemented only for Custom Objects 1, 2, and 3 and Account, Contact, Service Request, and Opportunity in Analytics. This many-to-many relationship is yet to be implemented between Custom Objects 1, 2, and 3 and Activities, Assets, Leads, and Products. However, customers can report on the one-to-many relationship between these objects and Custom Objects 1, 2, and 3, using the Advanced Custom Objects subject area. You can display elements from the Activities dimension if you include an Activity metric in the report.

Currency Conversion Limits

If a currency value is entered using a currency that is not the company's default currency, then Analytics converts that value to the company's default currency for use in reports. Large values that are acceptable for input in one currency may exceed value limits when converted to the company default currency. When this occurs, the report generation cannot be completed.

Selecting Subject Areas

To select a subject area for a report, click the Analytics tab and then click Analysis in the Create pane.

The Select Subject Area page contains two categories of subject areas: Historical Analytics and Real-time Reporting. The subject areas in the Historical Analytics category generate reports that are historical and that

show trend analyses, based on data that is refreshed nightly. The subject areas in the Real-time Reporting category provide up-to-the-second data analyses and real-time information.

Subject areas represent information pertinent to a particular area of the business, or the reporting and analysis needs of a particular audience. Subject area names correspond to the type of information that they contain, such as dimension objects (record types) and fact metrics, which the business users want to analyze. Subject area names organize and categorize this information in various folders.

Historical Analytic Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- Account Addresses Historical Analytics Subject Area (na stronie 1504)
- Account Addresses Historical Analytics Subject Area (na stronie 1504)
- Account and Competitor Historical Analytics Subject Area (zob. "Account and Competitor History Analytic Subject Area" na stronie 1505)
- Account and Partner Historical Analytics Subject Area (na stronie 1509)
- Account and Related Account Historical Analytics Subject Area (na stronie 1512)
- Account Contact Historical Analytics Subject Area (na stronie 1516)
- Account History Historical Analytics Subject Area (na stronie 1517)
- Account Team Historical Analytics Subject Area (na stronie 1520)
- Activity History Historical Analytics Subject Area (na stronie 1522)
- Asset History Historical Analytics Subject Area (na stronie 1525)
- Call Activity Historical Analytics Subject Area (na stronie 1527)
- Campaign Historical Analytics Subject Area (na stronie 1530)
- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (na stronie 1532)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (na stronie 1535)
- Contact Historical Analytics Subject Area (na stronie 1536)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (na stronie 1538)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (na stronie 1540)
- Contact Team Historical Analytics Subject Area (na stronie 1542)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (na stronie 1543) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (na stronie 1546) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only
- Dealer History Analytic Subject Area (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"" na stronie 1106) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- Event History Historical Analytics Subject Area (na stronie 1550)

- Household Historical Analytics Subject Area (na stronie 1552) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (na stronie 1555)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (na stronie 1557) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (na stronie 1561)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (na stronie 1564)
- Opportunity Contact History Analytic Subject Area (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa powiązana z możliwością - historia"" na stronie 1125)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (na stronie 1568)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (na stronie 1571)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (na stronie 1573)
- Partner History Analytic Subject Area (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"" na stronie 1133) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (na stronie 1576)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (na stronie 1579) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (na stronie 1581)
- Quote Historical Analytics Subject Area (na stronie 1583)
- Sales Stage Historical Analytics Subject Area (na stronie 1585)
- Service Request Historical Analytics Subject Area (na stronie 1587)
- Shared Address Historical Analytics Subject Area (na stronie 1590)
- Solutions Historical Analytics Subject Area (na stronie 1592)
- Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area (na stronie 1594)
- Usage Tracking Analysis Analytic Subject Area (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"" na stronie 1157)

Real-time Reporting Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- Account Contacts Reporting Subject Area (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe podmiotu"" na stronie 1164)
- Account Contacts Reporting Subject Area (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe podmiotu"" na stronie 1164)
- Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1605)
- Accounts Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1607)

- Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1610)
- Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1614)
- Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1617)
- Activities Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1620)
- Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1623)
- Assessments Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1638)
- Assets Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1641)
- Business Planning Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1643)
- Campaigns Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1646)
- Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1649)
- Contacts Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1651)
- Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1653)
- Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1656)
- Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1658)
- Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1661)
- Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1664)
- Events Reporting Subject Area (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zdarzenia"" na stronie 1229)
- Forecasts Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1668)
- Households Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1674) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1678)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1680)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1683)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1686)
- Opportunity Contacts Reporting Subject Area (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe powiązane z możliwością"" na stronie 1252)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1690)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1693)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1694)
- Partners Reporting Subject Area (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"" na stronie 1260) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1698) (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition only)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1701)

- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1703)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1706)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1708)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1710)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (na stronie 1712)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	This subject area type consists of a single fact table that contains all the metrics of the driving record type. The report always provides a result that can be understood. In other words, whatever combination of attributes and metrics you select for your report, the report always returns a result that reflects the data in Oracle CRM On Demand. Simple subject areas are appropriate when you want to report on a single set of metrics. They allow you to drill down on the detail in transactional data.
Multi-fact	This subject area type consists of two or more fact tables at different dimensional levels. The fact tables are joined by conformed (shared) dimensions. Multi-fact allows you to perform combined fact analysis. Not all dimensions have a relationship with all the fact tables. For example, the quota metric table has a relationship only with the Owned By User, Quota, and the Date dimensions. These dimensions are also called conforming dimensions in dimensional-modeling terminology. In a multi-fact subject area, if you select attributes from a dimension and a metric from a fact, and they have no direct relationship with each other, then your report will not work correctly. In some cases, the metric field is empty, or an error appears in the report. Multi-fact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.
Summary	This subject area type consists of a single summarized fact table. It allows you to perform summary analysis of metrics using a key dimension. It is called *summary*, because it provides summary information for a specific dimension or record type in Oracle CRM On Demand analytics, such as the Account record type. From this subject area, you can obtain all the CRM functionality related metrics, such as sales revenue, service request, activity, and lead metrics. Summary subject areas are appropriate when you want summaries of metrics, using a key dimension, but without analyzing these metrics, using other dimensions.
Many-to-Many (M:M)	This subject area type represents both many-to-many and one-to-many relationships between two record types. It contains a fact table but it might also be a subject area without a fact table. The one-to-many relationship between Custom Object 1 and Account can

Subject Area Type	Description
	also be reported from this subject area. However, if you want to report on the many-to-one relationship between Account and Custom Object 1, then do not use this subject area. The Custom Object 1 subject area, which is a simple design subject area, allows you to report on all of the many-to-one relationships between all the standard record types and Custom Object 1. The Many-to-Many subject areas are the only ones that you can use to report on the many-to-many and one-to-many relationships between record types.
Federated	This subject area type brings all the dimension and metric folders under a single subject area. It allows you to create reports on all record types and their associated record types, and so there is no single driving record type in this subject area type. You can report on both one-to-many and many-to-one relationships between the new custom objects (Custom Object 4-Custom Object 12) and other record types, but not on many-to-many relationships. The Advanced Custom Objects subject area is the only one that belongs to this subject area type. It is also the only one that allows you to report on the relationship between Custom Object 4-Custom Object 15 with other standard objects, including Custom Object 1, 2, and 3. All types of relationships can be reported on, using this subject area, except the many-to-many relationship.

The first four types of subject areas mentioned (Simple, Multi-Fact, Summary, and Many-to-Many) are standard subject areas. The fifth type of subject area is a federated subject area for new custom objects.

Standard Subject Areas

Standard subject areas are intended to report on the relationship among standard record types, including Custom Object 1, 2, and 3. Standard record types and Custom Objects 1, 2, and 3 can have the following relationships:

- One-to-many
- Many-to-one
- Many-to-many

Oracle CRM On Demand provides dedicated subject areas that allow the reporting of a many-to-one relationship between a standard record type and other record types. For example, the Opportunities subject area allows the reporting of an opportunity record type's relationship with other record types. Dedicated subject areas also allow the reporting of a many-to-many relationship between two record types. For example, the Opportunity and Partner History subject area allows the reporting of a many-to-many relationship between opportunity and partner record types.

Federated Subject Area

The Federated subject area type allows reporting of Custom Object 4 to Custom Object 15 with other standard objects, including Custom Object 1, 2, and 3. The Advanced Custom Objects subject area is an exclusive

subject area of this type, included in this release, which unites the reporting of custom objects and their associated objects under a single subject area.

This approach provides more complete functionality in terms of record types and their related record types. The concept of a single driving record type is no longer applied. The lack of a driving record type means that you must always add a default metric to the report. Because a federated subject area does not have a single driving object, the report must always contain a metric in order to choose a relationship path among objects. In non-Federated subject areas you do not need to choose a metric because the relationship is defined already in the repository using an implicit fact metric.

The Advanced Custom Object subject area provides access to all of the related record type metrics. From this subject area, you can build a summary report for all the related metrics, including all the record types in Oracle CRM On Demand.

With the Advanced Custom Objects subject area, you can build reports that show the one-to-many and many-to-many relationships for all record types. In the many-to-many design, you must use the Account and Custom Object 1 subject area to report on the one-to-many relationship, and you must use the Custom Object 1s subject area to report on the one-to-many relationship between other record types and Custom Object 1. By using the Advanced Custom Object subject area, you can have access to both types of relationships. However, a many-to-many report is not available in this subject area.

The following table shows the subject area for the new custom objects.

Subject Area Name	Subject Area Type
Custom Object Subject Area	
Advanced Custom Objects	Advanced or Federated

Record Type Renaming in Analytics

Oracle provides record type renaming in analytics for all standard record types. Company administrators can rename record types in Oracle CRM On Demand. These new names are reflected in the analytics part of Oracle CRM On Demand. The renamed record types appear with their new names in subject areas, reports, and dashboards. For example, if a company administrator changes the account record type name to *Physician* in Oracle CRM On Demand, then the word *Account* is replaced in all of the answers and subject areas. So, the subject area *Account Address* becomes *Physician Address.* The subject area *Account Metrics* becomes *Physician Metrics,* and so on. However, record type renaming is currently not supported for report and dashboard names.

Row_ID and Object ID

For each record type in a subject area (such as account, activity, asset, and so on) the Row_ID field in the database is mapped to a field named <object> ID, for example, one of the following: Account ID, Lead ID, Service Request ID, and so on.

Account Addresses Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and addresses. In other subject areas, it is possible to report only the primary address of an account. However, this subject area allows the reporting of all addresses of an account along with their custom fields as well as an address shared by multiple accounts. This subject area has no metrics.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Relationship Type

Many-to-many

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Account
- Address

Metrics

None

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Account Address Custom Fields folder is mapped to only the custom fields of the Account Addresses. If a shared address is associated to an account, only the custom fields added through the Edit option to the account addresses are available for reporting, not the custom fields of the shared address.

Account and Competitor History Analytic Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and competitor accounts. This subject area is almost identical to the account subject areas. The only difference is that it includes the competitor dimension, which has a many-to-many relationship with the account record type. This subject area allows you to create reports to show all the competitors for an account. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and competitor accounts, accounts that do not have an association with at least one competitor account cannot be reported using this subject area. The complete attributes that define the competitor account relationship, and which are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date

- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego.

Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Competitor
- Campaign
- Date
- Owned By User
- Relationship Contact
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Accounts with Opportunities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Archived Leads
  - Number (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
  - Number (#) of SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs

- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Wins
- Potential Revenue
- Potential Revenue (000)
- Average (Avg) Potential Revenue
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR
- Average (Avg) Minutes to Close SRs
- Average (Avg) Open SR Age (Minutes)
- Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The total number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
- Closed Revenue
- Closed Revenue (000)
- Average (Avg) Closed Revenue
- Revenue
- Revenue (000)
- Product Closed Revenue
- Average (Avg) Revenue
- Revenue
- Product Revenue (000)
- Product Closed Revenue (000)

Usage Notes

This subject area is one of a group of related subject areas. All the subject areas in this group have the same metrics and share most of the same dimensions. The only difference between them is that the first dimension in the dimension list is specific to the subject area. The subject areas in this group are as follows:

- Account and Competitor History
- Account and Partner History
- Account and Related Account History

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Account and Partner Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and partner accounts. This subject area is almost identical to the account subject areas. The only difference is that it includes the partner dimension, which has a many-to-many relationship with the account record type. This subject area allows you to create reports to show all the partners for an account. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and partner accounts, accounts that do not have an association with at least one partner account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the partner account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Partner
- Campaign
- Date
- Owned By User
- Relationship Contact
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Accounts with Opportunities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Archived Leads
  - Number (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
  - Number (#) of SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Potential Revenue
  - Potential Revenue (000)
  - Average (Avg) Potential Revenue
  - Avg Open SR Age
  - Avg Days to Close SR
  - Avg Minutes to Close SRs
  - Avg Open SR Age (Minutes)
  - Avg Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
  - Closed Revenue

- Closed Revenue (000)
- Avg Closed Revenue
- Revenue
- Revenue (000)
- Product Closed Revenue
- Avg Revenue
- Revenue
- Product Revenue (000)
- Product Closed Revenue (000)

Usage Notes

This subject area is one of a group of related subject areas. All the subject areas in this group have the same metrics and share most of the same dimensions. The only difference between them is that the first dimension in the dimension list is specific to the subject area. The subject areas in this group are as follows:

- Account and Competitor History
- Account and Partner History
- Account and Related Account History

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Account and Related Account Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and related accounts. This subject area is almost identical to the account subject areas. The only difference is that it includes the related account dimension, which has a many-to-many relationship with the account record type. This subject area allows you to create reports to show all the related accounts for an account. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and related accounts, the accounts that do not have an association with at least one related account cannot be reported using this subject area. The complete attributes that define the related account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role

- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które

stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Date
- Owned By User
- Related Account
- Relationship Contact
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Accounts with Opportunities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Archived Leads
  - umber (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)

- Number (#) of SRs
- Number (#) of Cancelled SRs
- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Wins
- Potential Revenue
- Potential Revenue (000)
- Average (Avg) Potential Revenue
- Avg Open SR Age
- Avg Days to Close SR
- Avg Minutes to Close SRs
- Avg Open SR Age (Minutes)
- Avg Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
- Closed Revenue
- Closed Revenue (000)
- Avg Closed Revenue
- Revenue
- Revenue (000)
- Product Closed Revenue
- Avg Revenue
- Revenue
- Product Revenue (000)
- Product Closed Revenue (000)

Usage Notes

This subject area is one of a group of related subject areas. All the subject areas in this group have the same metrics and share most of the same dimensions. The only difference between them is that the first dimension in the dimension list is specific to the subject area. The subject areas in this group are as follows:

- Account and Competitor History
- Account and Partner History
- Account and Related Account History

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Account Contact Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and contacts. You can use it to report on all contacts associated with an account or a contact that is shared by multiple accounts. You cannot use this subject area to report on accounts that are not associated with any contact, or to report on contacts that are not linked to an account. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact

Metrics

None

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Account History Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides a summary view of a company's important operating metrics for its accounts. The account record type is the record type that you want to analyze. You can use the account record type to answer questions about account performance: Which companies have the highest number of service requests? Which companies have the largest number of opportunities? This subject area allows you to group and roll up these metrics at any level by account, account territory, and date dimensions. A deeper analysis involving other business areas requires the use of other subject areas.

Relationship Type

Summary

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Campaign
- Date
- Owned By User
- Principal Partner Account
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Accounts with Opportunities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Archived Leads
  - Number (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
  - Number (#) of SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Potential Revenue
  - Potential Revenue (000)
  - Average (Avg) Potential Revenue
  - Avg Open SR Age

- Avg Days to Close SR
- Avg Minutes to Close SRs
- Avg Open SR Age (Minutes)
- Avg Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
- Closed Revenue
- Closed Revenue (000)
- Avg Closed Revenue
- Revenue
- Revenue (000)
- Product Closed Revenue
- Avg Revenue
- Revenue
- Product Revenue (000)
- Product Closed Revenue (000)

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Account Team Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and team users. Because it is possible to associate an account with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use this subject area to create a list all team members associated with an account or all accounts where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on accounts not associated with any user or to report on users not linked to an account. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Team
- Team Member

Metrics

None

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Activity History Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze a broad set of activity metrics by activity, account, opportunity, lead, campaign, contact, service request, and date dimensions. Because this subject area represents every single activity event and interaction in connection with these record types, this subject area is at the lowest possible level, which means the activity fact table that determines this subject area might be the largest. This subject area allows you to roll up and analyze activity metrics using the broadest set of dimensions. This subject area consists of two or more fact tables, which allows the reporting of user quotas in relation to activity metrics.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign
- Lead

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Activity
- Campaign
- Contact
- Date
- Dealer
- Event
- Lead
- Opportunity
- Owned By User
- Quota
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Activity Metrics
  - Activity Custom Metrics
  - Activity Metrics by Created Date
    - Number (#) of Activities (Created Date)
    - Number (#) of Appointments (Created Date)
    - Number (#) of Closed Activities (Created Date)
    - Number (#) of Open Activities (Created Date)
    - Number (#) of Tasks (Created Date)
  - Activity Metrics by Other Dates
    - Number (#) of Appointments (End Date)
    - Number (#) of Appointments (Start Date)
    - Number (#) of Tasks (Due Date)
  - Number (#) of Accounts with Activities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Appointments Scheduled
  - Number (#) of Calls Dialed
  - Number (#) of Calls Reached
  - Number (#) of Closed Activities
  - Number (#) of Open Activities
- Quota Metrics
  - Quota Value

Usage Notes

The Account, Activity, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

User Time Zone Enabled Fields

Normally, all times included in Analytic subject area reports display the company's time zone to ensure consistent time information no matter who generates the reports. The Activity dimension includes the following fields:

- End Time
- End Time User Time Zone

- Start Time
- Start Time User Time Zone

The End Time and Start Time fields report the activity time in the company's time zone. The End Time User Time Zone and Start Time User Time Zone fields report the same information as the standard fields do but in the user's local time zone.

Asset History Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, product, and user dimensions. It allows you to track assets and products sold to a customer or company. This subject area is one of the rare subject areas where the visibility to asset records is based on the visibility of the associated account records.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Date
- Owned By User
- Product Category
- Product

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
  - Asset Metrics by Purchase Date
    - Number (#) of Assets
    - Purchase Price
    - Quantity
    - Average (Avg) Purchase Price
    - Average (Avg) Quantity
  - Asset Metrics by Ship Date
    - Number (#) of Assets
    - Purchase Price
    - Quantity
    - Average (Avg) Purchase Price
    - Average (Avg) Quantity

- Number (#) of Assets
- Purchase Price
- Quantity
- Average (Avg) Purchase Price
- Average (Avg) Quantity

Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Call Activity Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The Call Activity History subject area enables sales managers and sales representatives to analyze call activity data by account, contact, activity, owner, product, product category, and date. Unlike the Activity History subject area, the Call Activity History subject area's metrics are based on the Life Sciences record types related to the activity including: Products Detailed, Samples Dropped,Sample Requests, Sample Request Items, and Promotional Items Dropped. This means that activities that do not have records for one or more of these related child record types cannot be reported on using this subject area.

You can use the Product Category dimension to summarize call activity metrics for different levels of a product hierarchy, such as brand, submarket, and market.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Call Activity
- Campaign
- Contact
- Date
- Opportunity
- Owned By user

- Product
- Product Category
- Products Detailed
- Sample Request
- Samples Dropped

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Call Activity Metrics
  - Products Detailed Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Sample Request Custom Metrics
  - Samples Dropped Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Call Activities
  - Number (#) of Call Details by Product
  - Number (#) of Call Products Detailed
  - Number (#) of Call Promotional Items Dropped
  - Number (#) of Call Sample Request Items
  - Number (#) of Call Sample Requests
  - Number (#) of Call Samples Dropped
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Promotional Items Dropped
  - Number (#) of Sample Request Items
  - Number (#) of Samples Dropped

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level. You can report on attendee call, account call, and professional call records and their associated metrics.

The Number (#) of Contacts shows the quantity of distinct primary contacts, not all the contacts associated with the call.

Campaign Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area enables the comprehensive analysis of campaigns by campaign, user, and date dimensions. It allows you to analyze campaign results, performance, and the return on investment (ROI). It also contains metrics to help resolve problems in achieving campaign goals and optimizing future campaigns.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaigns

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Campaigns
- Owned By User
- Date

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Metrics
  - Number (#) of Campaigns
  - Number (#) of Campaigns Active
  - Number (#) of Campaigns Completed
  - Number (#) of Campaigns Planned
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Wins

- Number (#) of Accounts for Campaign
- Number (#) of Contacts for Campaign
- Percentage (%) of Budget (Definition: The cost multiplied by 100, then divided by the budgeted cost.)
- Percentage (%) of Lead Target Achieved (Definition: The number of leads multiplied by 100, then divided by the lead target.)
- Percentage (%) of Revenue Target Achieved (Definition: The closed revenue multiplied by 10, then divided by the revenue target.)
- Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
- Avg Days to Convert Lead (Definition: The number of days between the lead-created date and lead-converted date divided by the number of leads converted to opportunities.)
- Cost per Closed Sale (Definition: The cost divided by the number of wins.)
- Avg Cost Per Closed Sale (Definition: The average cost divided by the number of wins.)
- Cost per Lead (Definition: The cost divided by the number of leads.)
- Avg Cost Per Lead (Definition: The average cost divided by the number of leads.)
- Lead Conversion Rate (Definition: The leads who became customers, expressed as a percentage.)
- Revenue
- Closed Revenue
- Avg Closed Revenue
- Opportunity Win Rate (Definition: The total number of win opportunities, divided by the total number of won and lost opportunities.)
- Return on investment (ROI)

Usage Notes

None

Campaign Response Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

NOTE: Campaign response data is limited to data from Oracle Email Marketing On Demand campaigns only. It does not display response data for campaigns where the data has been entered through the Oracle CRM On Demand user interface. Oracle Email Marketing On Demand has been discontinued and no new campaigns can be started. You can continue to use this subject area to report on existing campaign data.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze campaign information, including response data from Oracle Email Marketing On Demand campaigns. It complements the campaign subject areas, which provide the campaign performance data. It allows companies to analyze the response to an Oracle Email Marketing On Demand campaign by answering the following questions: How many people received the campaign? How many of them responded? How did they respond? How long did it take them to respond? and so on.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data -

UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Campaign Recipient
- Campaign Response
- Date

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Metrics
  - Number (#) of Recipients. This metric is based on the campaign recipient field.
  - Number (#) of Hard Bounces. This metric is based on the response types of: Address Moved, Bad Address, and Bad Sender.
  - Number (#) of Soft Bounces. This metric is based on the response types of: Mailbox Problem, System Problem, Network Problem, Protocol Problem, Security Problem, Message Too Large, Vacation, and Last Resort.
  - Number (#) of Responders. This metric is based on the delivery status.
  - Number (#) of Responses. This metric is based on the delivery status.
  - Number (#) of Open Responses. This metric is based on the response type of Message Opened.
  - Number (#) of Click Through. This metric is based on the response type of Click-Through.
  - Number (#) of Opt Ins. This metric is based on the response type of Opt-In to List.
  - Number (#) of Opt Outs. This metric is based on the response type of Opt-Out from List.
  - Number (#) of Global Opt Ins. This metric is based on the response type of Global Opt-In.
  - Number (#) of Global Opt Outs. This metric is based on the response type of Global Opt-Out.
  - Average (Avg) Days to Respond. This metric is based on the delivery status.

Usage Notes

The campaign response metrics are based either on the delivery status or the response type. For example, the number of hard bounces is based on the response type, not the delivery status, even though there is a delivery status of Hard Bounce.

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Contact Addresses Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between contacts and addresses. In other subject areas, it is possible to report on only the primary address of a contact. However, this subject area allows you to report on all addresses of a contact as well as an address that is shared by multiple contacts. This subject area does not have any fact tables or any metrics.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Contact
- Address

Metrics

None

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Contact Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

You can use this subject area to report on contact metrics by contact, account, campaign, owned by user, and date dimensions. The level of detail of this subject area is one row for each contact created in Oracle CRM On Demand. This subject area allows you to quickly answer the following questions: Who are the top ten employees with the largest number of contacts? Which accounts do not have any contacts? Which are the largest campaigns by contacts? How many prospects does a particular contact bring to my company?

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Contact
- Date
- Owned By User

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Contact Metrics
  - Number (#) of Clients
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Prospects

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Contact Interests Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The Contact Interests History Analytics subject area enables you to generate reports about contacts' interests for the Contact dimension. This report enables advisors and their managers to determine their clients' interests and hobbies and to select meaningful gifts for their clients, which are based on those interests. They can also use this information to host relevant appreciation events, such as golf tournaments. In this way, advisors can deepen their relationships with their clients as well as meet their clients' friends and families. These events might generate new business.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Contact
- Owned By User
- Date
- Contact Interests

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Contact Interests Metrics

- Number (#) of Contact Interests

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Contact Revenue Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The Contact Revenue History subject area enables you to analyze product revenue data by contact, product, product category, owner and date. The metrics in this subject area include the following:

- Number (#) of products
- Average Number (Avg #) of Products
- Avg Revenue

It allows users to create reports showing different types of product revenue over time, such as projected revenue compared to actual. This comparison enables users to better understand the revenue potential and sales of products by contacts. You use the Product Category dimension to summarize Contact Revenue metrics for different levels of a product hierarchy, such as brand, submarket, and market.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Contact
- Product Category
- Product
- Contact Revenue
- Date
- Owned By User

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Contact Revenue Metrics
  - Avg Number (#) of Products
  - Number (#) of Products
  - Avg Revenue

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Contact Team Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to report on the many-to-many relationship between contacts and team members. You can use it to list all team members associated with a contact and all contacts where a user is added as a team member. You can also use it to report on the Primary Account associated to the Contact. You cannot use this subject area to report on contacts who are not associated with any user or to report on users not linked to a contact. This subject area does not have any fact tables nor any metrics.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Team Member

Metrics

None

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Deal Registration Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Business Purpose

The Deal Registration reporting subject area provides information on how your partners are using deal registrations and the effect that deal registration has on your business. For example, you can do the following:

- Create a report to show the amount of revenue expected from deal registrations.
- Determine the average number of days that it takes to approve a deal registration.
- Determine the percentage of opportunities that has been registered.
- Report on the number of deal registrations that has resulted in new opportunities.

- Determine the average validity period of deal registrations.
- Report on the quarterly change in revenue from deal registrations.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Associated Customer
- Associated Opportunity

- Contact
- Date
- Deal Registration
- Final Approver
- Owned By User
- Principal Partner Account

Non-Close Date Metrics

The following metrics are not based on the Close Date of the registrations:

- Deal Registration Metrics
  - Deal Registration Custom Metrics
  - Number (#) of Deal Registrations
  - Number (#) of Deal Registrations with Opportunities
  - Number (#) of Deal Registrations without Opportunities
  - Number (#) of Deal Registrations for new Opportunities
  - Number (#) of Deal Registrations for existing Customers
  - Number (#) of Deal Registrations for new Customers
  - Number (#) of Deal Registrations converted to Opportunity
  - Number (#) of Deal Registrations pending approval
  - Number (#) of approved Deal Registrations
  - Number (#) of expired Deal Registrations
  - Number (#) of days pending approval
  - Average (Avg) Days to approval
  - Avg validity period (in days)
  - Percentage (%) of Deal Registrations Approved
  - Percentage (%) of Deal Registrations Rejected
  - Percentage (%) of Deal Registrations Returned
  - Percentage (%) of Deal Registrations converted to Opportunity
  - Number (#) of Deal Registrations resulting in wins

Close Date Metrics

The following metrics are based on the Close Date of the registrations:

- Deal Registration Metrics

- Total Deal Size on open Deal Registrations
- Avg Total Deal Size on open Deal Registrations
- Total Revenue from Deal Registrations
- Avg Total Revenue from Deal Registrations
- Quarter Ago Total Revenue from Deal Registrations
- Avg Quarter Ago Total Revenue from Deal Registrations

Usage Notes

The Associated Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The Deal Registration Product Revenue History subject area helps you identify trends and tendencies around your deal registration line items. It enables you to create basic queries involving Deal Registration Product Revenue metrics using core dimension attributes. It can help you answer questions such as:

- What is the maximum revenue expected from a single product on a single deal registration?
- Considering only open deal registrations, what is the average revenue for each deal registration (as calculated from revenue records)?
- How many unique products are referred to on all deal registrations (irrespective of the approval status)?
- What are the top products for all open deal registrations: by total quantity, by total revenue, by occurrence, by average quantity for each deal registration, or by average revenue for each deal registration?
- List all open deal registrations that have at least one product revenue line item with either zero or null quantity or zero or null price.
- What were the top products a quarter ago: by quantity, by revenue, by occurrence, by average quantity per deal registration, or by average revenue for each deal registration?

Relationship Type

One-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Associated Contact
- Associated Customer
- Associated Opportunity
- Date (based on the Close Date of the Deal Registration)
- Deal Registration
- Deal Registration Product Revenue
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

- Product
- Product Category

Metrics

The subject area has the following metrics:

- Deal Registration Product Revenue Metrics
  - Deal Registration Product Revenue Custom Metrics:
    - Avg Indexed Currency
    - Avg Indexed Number
    - Indexed Currency
    - Indexed Number
  - Number (#) of Products
  - Number (#) of Products on Deal Registrations without Opportunities
  - Number (#) of Products on Open Deal Registrations
  - Average Number (Avg #) of Products on Deal Registrations without Opportunities
  - Average Number (Avg #) of Products on Open Deal Registrations
  - Avg Price
  - Avg Quantity
  - Avg Quarter Ago Total Revenue
  - Avg Revenue
  - Avg Total Quantity on Deal Registrations without Opportunities
  - Avg Total Quantity on Open Deal Registrations
  - Avg Total Revenue on Deal Registrations without Opportunities
  - Avg Total Revenue on Open Deal Registrations
  - Average Number (Avg #) of Products (Per Deal Registration)
  - Quarter Ago Total Revenue
  - Quarter Ago Total Revenue (000)
  - Total Quantity
  - Total Quantity (000)
  - Total Quantity on Deal Registrations without Opportunities
  - Total Quantity on Open Deal Registrations
  - Total Revenue
  - Total Revenue (000)

- Total Revenue on Deal Registrations without Opportunities
- Total Revenue on Deal Registrations without Opportunities (000)
- Total Revenue on Open Deal Registrations
- Total Revenue on Open Deal Registrations (000)
- Principal Partner Account

Usage Notes

None

Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"

Dostępność

Ten obszar zagadnień jest dostępny wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Cel biznesowy

Za pomocą analitycznego obszaru zainteresowań "Historia dealera" użytkownik może analizować historię dealera z uwzględnieniem zleceń SR i działań.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Dealer
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary dealera
  - Niestandardowe miary dealera
  - Liczba (#) dealerów
  - Liczba (#) zleceń obsługi (SR)

- Liczba (#) działań
- Liczba (#) działań otwartych
- Liczba (#) działań zamkniętych

Uwagi na temat użycia

Brak

Event History Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available only in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Business Purpose

An event can be any type of promotional or educational event that is attended by sales personnel or other professionals. From a company's perspective, the following are the event types:

- **Sales Representative Level.** Executed by a manager or one or more sales representatives.
- **Corporate or National Level.** A national training event or meeting targeted at a specific group of professionals.

You can plan events at the national level for either a specific product or period and then allocate resources by region, district, or sales representative. For example, pharmaceutical companies require metrics and information about medical events to align sales and marketing activities. From a compliance perspective, reports provide information to companies, so that companies can control their budgets and ensure that there is little or no deviation.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Date
- Event
- Invitees
- Owned By User
- Product
- Product Category

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
  - Number (#) of Events
  - Number (#) of Invitees
  - Budget Surplus/Shortfall

    (Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
  - Event Budget

The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the maximum of the dimension field value.

- Event Cost

  (Definition: The cost of the completed activities for all attendees associated with an Event.)

Usage Notes

If your company changes the display name for Event to a custom name, the custom name appears in your reports.

In releases earlier than Release 29, reports that included the Product Category and Events dimensions produced no results if there was no product associated to the event. This behavior has changed in Release 29 and Product Category is now independent of Event-Product associations.

Events with No Invitees
Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

Household Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available only in the Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Business Purpose

The Household History Analytics subject area provides the ability to generate reports on households for the Contact dimension. This subject area enables advisors and their managers to answer questions, such as the following:

- Which clients belong to which households?
- How are the household assets in my book of business divided up among my clients?
- What are my top households by total asset value?

The Households History Analytics subject area also has a Portfolio dimension that can be used to report on information of associated portfolios of household contacts. Note that portfolio has only an indirect relationship with households (through contacts) and hence Portfolio dimension attributes can not be used directly to analyse the household metrics. You can combine household reports with portfolio reports to provide an enhanced client service by understanding clients as members of a household.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Contact
- Household
- Household Contact

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Household Metrics
  - Total Household Assets

- Total Household Assets
- Average (Avg) Total Household Assets

- Total Household Expenses
  - Total Household Expenses
  - Avg Total Household Expenses
- Total Household Income
  - Total Household Income
  - Avg Total Household Income
- Total Household Liabilities
  - Total Household Liabilities
  - Avg Total Household Liabilities
- Total Household Net Worth
  - Total Household Net Worth
  - Avg Total Household Net Worth
- Total Contact Assets
  - Total Assets
  - Avg Total Assets
- Total Contact Expenses
  - Total Expenses
  - Avg Total Expenses
- Total Contact Income
  - Total Income
  - Avg Total Income
- Total Contact Liabilities
  - Total Liabilities
  - Avg Total Liabilities
- Total Contact Net Worth
  - Total Net Worth
  - Avg Total Net Worth
- Household Custom Metrics
- Number (#) of Rolled Up Contacts
- Number (#) of Rolled Up Service Requests
- Number (#) of Rolled Up Leads

- Number (#) of Contacts
- Number (#) of Contact Service Requests
- Number (#) of Contact Leads
- Number (#) of Households

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Lead Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze the lead metrics by account, account territory, campaign, contact, date, lead, opportunity, owned by user, and principal partner account. This subject area contains record types that refer to metrics that analyze the lead quality, lead conversion, and revenues associated with leads.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign
- Lead

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Contact
- Date
- Lead
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Lead Metrics
  - Number (#) of Archived Leads
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
  - Number (#) of New Opportunities
  - Number (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Wins
  - Average (Avg) Days to Convert Lead (Definition: The number of days between the lead-created date and lead-converted date divided by the number of leads that were converted to opportunities.)
  - Avg Days to Followup Lead (Definition: The number of days to follow up on the lead divided by the number of leads.)
  - Closed Revenue for Lead
  - Expected Revenue for Lead
  - Opportunity Revenue for Lead
  - Projected Revenue

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

MDF Request Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Business Purpose

Market Development Funds (MDF) provide the brand owner with the ability to make marketing funds available to partners in a systematic way, so that partners sell the brand owner's products in specific geographical areas or market the brand. Through MDF Requests, partners request preapprovals of funding for marketing

activities. When the brand owner approves the MDF request, partners can execute the activity and then submit an MDF claim to redeem the preapproved money that was spent.

Brand owners require metrics and information about MDF requests for each partner and quarter so that they can align marketing and channel sales. The MDF Request Historical Analytics subject area gives brand owners the required information to control their MDF budgets and ensure that funds are allocated to activities that have the maximum return on investment.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które

stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Principal Partner Account
- Campaign
- MDF Request
- Date
- Owned By User
- Approver

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- MDF Request Metrics
  - MDF Request Custom Metrics
  - MDF Request Metrics by Submitted Date
    - Number (#) of MDF Requests
    - Amount Requested
    - Average Amount Requested
    - Amount Pre-Approved
    - Average Amount Pre-Approved
    - Total Claim Amount Requested
    - Average Total Claim Amount Requested
    - Total Claim Amount Approved
    - Average Total Claim Amount Approved
  - Number (#) of MDF Requests
  - Amount Requested
  - Average Amount Requested
  - Amount Pre-Approved

- Average Amount Pre-Approved
- Quarter Ago Amount Requested
- Average Quarter Ago Amount Requested
- Quarter Ago Amount Pre-Approved
- Average Quarter Ago Amount Pre-Approved
- Total Claim Amount Requested
- Average Total Claim Amount Requested
- Total Claim Amount Approved
- Average Total Claim Amount Approved
- Quarter Ago Total Claim Amount Requested
- Average Quarter Ago Total Claim Amount Requested
- Quarter Ago Total Claim Amount Approved
- Average Quarter Ago Total Claim Amount Approved
- Number (#) of MDF Request Pending Approval
- Amount Requested Pending Approval
- Number (#) of Submitted MDF Requests
- Number (#) of Approved MDF Requests
- Number (#) of Reject MDF Requests
- Number (#) of Returned MDF Requests
- Number (#) of Cancelled MDF Requests
- Number (#) of Expired MDF Requests
- Number (#) of Submitted MDF Claims
- Number (#) of Approved MDF Claims
- Number (#) of Rejected MDF Claims
- Percentage (%) of MDF Requests Approved
- Percentage (%) of MDF Requests Expired
- Percentage (%) of MDF Requests Rejected
- Percentage (%) of MDF Requests Returned
- Number (#) of Days Pending Approval
- Number (#) of Days to Approval
- Average Number (Avg #) of Days Pending Approval
- Avg Number (#) of Days To Approval

Usage Notes

If your company changes the display name for MDF Requests to a custom name, the custom name appears in your reports.

Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze the many-to-many relationship between opportunities and competitor accounts. This subject area is almost identical to the opportunity subject areas. The only difference is that it includes the competitor account dimension, which has a many-to-many relationship with the opportunity record type. This subject area allows you to create reports that show all the competitors for an opportunity. Because this subject area represents the many-to-many relationship between opportunities and competitor accounts, opportunities that do not have an association with at least one competitor account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the competitor account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Date
- Opportunity
- Opportunity Competitor

- Owned By User
- Primary Contact
- Relationship Contact
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
  - Opportunity Metrics by Open Date
    - Number (#) of Open Opportunities
    - Number (#) of Opportunities
    - Number (#) of Contacts with Opportunities (Optys)
    - Closed Revenue
    - Expected Revenue
    - Revenue
    - Average Number (Avg #) of Days in Stage
    - Number (#) of Wins
    - Avg Deal Size (Definition: The average size of each sale for each customer, expressed as the number of units or the amount of revenue.)
    - Avg Sales Cycle
    - Opportunity Win Rate (Definition: The number of win opportunities divided by the number of won and lost opportunities.)
    - Opportunity Loss Rate
  - Revenue
  - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities
  - Number (#) of Contacts with Opportunities (Optys)
  - Number (#) of Wins
  - Average Number (Avg #) of Days in Stage
  - Avg Deal Size (Definition: The average size of each sale for each customer, expressed as the number of units or amount of revenue.)

- Avg Sales Cycle
- Opportunity Win Rate (Definition: The total number of win opportunities divided by the total number of won and lost opportunities.)
- Opportunity Loss Rate
- Quarter Ago Opportunity Revenue
- Quarter Ago Closed Revenue

Usage Notes

The Account and Primary Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze the many-to-many relationship between opportunities and partner accounts. This subject area is almost identical to the opportunity subject areas. The only difference is that it includes the partner account dimension, which has a many-to-many relationship with the opportunity record type. This subject area allows you to create reports that show all the partners for an opportunity. Because this subject area represents the many-to-many relationship between opportunities and partner accounts, opportunities that do not have an association with at least one partner account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the partner account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Account Territory
- Campaign
- Date
- Opportunity
- Opportunity Partner
- Owned By User
- Primary Contact
- Relationship Contact
- Territory

Metrics

The list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
  - Opportunity Metrics by Open Date
    - Number (#) of Open Opportunities
    - Number (#) of Opportunities
    - Number (#) of Contacts with Opportunities (Optys)
    - Closed Revenue
    - Expected Revenue
    - Revenue
    - Average Number (Avg #) of Days in Stage
    - Number (#) of Wins
    - Avg Deal Size (Definition: The average size of each sale for each customer, expressed as the number of units or revenue amount.)
    - Avg Sales Cycle
    - Opportunity Win Rate (Definition: The number of win opportunities divided by the total number of won and lost opportunities.)
    - Opportunity Loss Rate
  - Revenue
  - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities

- Number (#) of Contacts with Optys
- Number (#) of Wins
- Average Number (Avg #) of Days in Stage
- Avg Deal Size (Definition: The average size of each sale for each customer, expressed as the number of units or revenue amount.)
- Avg Sales Cycle
- Opportunity Win Rate (Definition: The number of win opportunities divided by the total number of won and lost opportunities.)
- Opportunity Loss Rate
- Quarter Ago Opportunity Revenue
- Quarter Ago Closed Revenue

Usage Notes

The Account and Primary Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa powiązana z możliwością - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań można tworzyć raporty dotyczące wszystkich osób kontaktowych powiązanych z możliwością lub raporty dotyczące określonej osoby kontaktowej powiązanej z wieloma możliwościami. W innych obszarach zainteresowań dotyczących możliwości można tworzyć raporty wyłącznie na temat głównej osoby kontaktowej dla możliwości. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Opportunity Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze opportunities by account, territory, campaign, contact, territory, owner, and date dimensions. This subject area consists of two or more fact tables and includes opportunity and quota metrics. Opportunity metrics are defined at the lowest level of detail in this subject area. So, you can analyze the metrics for all dimensions. However, quota metrics are at a higher level of detail and can be analyzed only by the following limited dimensions: Date (Month), Quota, and Owner.

Relationship Type

Multi-fact

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Date
- Opportunity
- Owned By User

- Primary Contact
- Principal Partner Account
- Quota
- Territory

Metrics

The list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
  - Opportunity Metrics by Open Date
    - Number (#) of Open Opportunities
    - Number (#) of Opportunities
    - Number (#) of Contacts with Opportunities (Optys)
    - Closed Revenue
    - Expected Revenue
    - Revenue
    - Average Number (Avg #) of Days in Stage
    - Number (#) of Wins
    - Avg Deal Size (Definition: The average size of each sale for each customer, expressed as the number of units or revenue amount.)
    - Avg Sales Cycle
    - Opportunity Win Rate (Definition: The number of win opportunities divided by the number of won and lost opportunities.)
    - Opportunity Loss Rate
  - Revenue
  - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities
  - Number (#) of Contacts with Optys
  - Number (#) of Wins
  - Average Number (Avg #) of Days in Stage
  - Avg Deal Size (Definition: The average size of each sale for each customer, expressed as the number of units or revenue amount.)

- Avg Sales Cycle
- Opportunity Win Rate (Definition: The number of win opportunities divided by the number of won and lost opportunities.)
- Opportunity Loss Rate
- Quarter Ago Opportunity Revenue
- Quarter Ago Closed Revenue

- Quota Metrics
  - Quota Value

Usage Notes

The Account and Primary Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Opportunities Reporting subject area and the Opportunity Historical Analytic subject area provide different metrics. Before selecting one of these subject areas, review the provided metrics in both to make sure you use the subject area that best suits your needs,

Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze opportunity product revenues by account, account territory, partner, campaign, opportunity, opportunity product, owned by user, product, and product category. Because each recurring product-revenue record might have a different start date, this subject area is at the most granular level of detail and contains one row for each recurring product-revenue record within the opportunity. Given the high level of detail of this subject area, it provides the greatest flexibility to roll up data at any level of the supported dimensions. This subject area also contains the quota dimension and metrics, which allow you to report on both opportunity product revenue and quota metrics in the same report.

Relationship Type

Multi-fact

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the

optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Campaign

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Date

- Opportunity
- Opportunity Product Revenue
- Owned By User
- Primary Contact
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Product Category
- Quota
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Product Revenues Metrics
  - Number (#) of Products
  - Average Number (Avg #) of Products
- Quota Metrics
  - Quota Value

Usage Notes

The Account and Primary Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Opportunity Team Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the relationship between opportunities and opportunity teams. Use this subject area to query for team members involved in an opportunity. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-Many.

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Account
- Opportunity
- Opportunity Team
- Owned By User

Metrics

None.

Usage Notes

Data Visibility. If the Historical Subject Area settings you defined in your profile is Manager Visibilty or Team Visibility, this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the opportunities for which you are either the owner or a team member. If the setting defined in your profile is Full Visibility, opportunities either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia" umożliwia analizę historii partnera. Można analizować namiary, możliwości i przychód według partnera i terytorium.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera właściciela
  - Liczba (#) możliwości
    - Liczba (#) partnerów z możliwościami

- Liczba (#) uzyskań
- Średni przychód zrealizowany
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Przychód zrealizowany
- Przychód zrealizowany (000)
- Przychód zrealizowany z produktu
- Przychód zrealizowany z produktu (000)
- Przychód z produktu (000)
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) namiarów dających utraconą możliwość
- Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych w możliwości)
- Średnia liczba dni do nawiązania do namiaru
- Średni potencjalny przychód
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Liczba (#) partnerów z namiarami

- Niestandardowe miary partnera
- Liczba (#) partnerów

Uwagi na temat użycia

Brak

Pipeline Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The pipeline history subject area provides a monthly snapshot of all opportunities in Oracle CRM On Demand. Pipeline snapshots are taken daily during the nightly process, but the archiving process keeps only the latest pipeline snapshot for each month and purges the other snapshots. These pipeline snapshots are never deleted. During the full extract, transform and load (ETL) of data, these snapshots are backed up and fully restored. If companies change their fiscal calendar type, these historical snapshots will not be realigned with their new fiscal calendar definition. For companies with a custom fiscal calendar type, these historical snapshots can be reported only for the fiscal year definitions that are defined in Oracle CRM On Demand. Snapshots are taken of opportunities without a close date or of opportunities in which the close date is in the current quarter or in a future quarter.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Pipeline Snapshot Date
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Historical Pipeline Metrics
  - Revenue. This metric indicates the revenue from the opportunity.
  - Expected Revenue. This metric indicates the opportunity revenue multiplied by the probability of the opportunity.
  - Closed Revenue. This metric indicates the revenue of the closed/won opportunity. When the opportunity's status is Closed/Won, then the revenue and closed revenue have the same value.
  - Revenue (000). This metric indicates the revenue from the opportunity, in thousands.
  - Expected Revenue (000). This metric indicates the opportunity revenue multiplied by the probability of the opportunity, in thousands.
  - Closed Revenue (000). This metric indicates the revenue of the closed/won opportunity, in thousands. When the opportunity's status is Closed/Won, then the revenue and closed revenue have the same value.
  - Quarter Ago Opportunity Revenue. This metric indicates the value of the revenue from one quarter ago.
  - Quarter Ago Expected Revenue. This metric indicates the value of the expected revenue from one quarter ago.
  - Quarter Ago Closed Revenue. This metric indicates the value of the closed revenue from one quarter ago.
  - Quarter Ago Opportunity Revenue (000). This metric indicates the value of the revenue from one quarter ago, in thousands.
  - Quarter Ago Expected Revenue (000). This metric indicates the value of the expected revenue from one quarter ago, in thousands.
  - Quarter Ago Closed Revenue (000). This metric indicates the value of the closed revenue from one quarter ago, in thousands.
  - Territory

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Portfolio Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available only in the Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Business Purpose

This subject area provides the ability to analyze portfolio history, contacts, and products. Portfolio reports provide the capability to generate reports about portfolios for the following dimensions: Contact, Account, Product, Advisor, and Time. This report enables advisors and their managers to answer questions, such as the following:

- What financial products do clients own and what is their demographic profile?
- How much of my clients' assets are invested in which securities and asset classes?
- What is the size of assets in each advisor's book of business?
- What are the asset classes in each advisor's book of business?
- Who are my best clients by portfolio size and revenue?

This information allows you to analyze portfolios with respect to both clients and advisors.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Contact
- Date
- Institution
- Owned By User
- Portfolio
- Product

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Portfolio Metrics
  - Portfolio Custom Metrics
  - Number (#) of Portfolios
  - Total Asset Value
  - Loan Amount
  - Premium
  - Revenue
  - Face Value

- Credit Limit
- Average (Avg) Total Asset Value
- Avg Loan Amount
- Avg Premium
- Avg Revenue
- Avg Face Value
- Avg Credit Limit

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Portfolio dimension normally includes non-financial assets such as vehicles unless your administrator has specifically excluded such non-financial assets in Portfolio lists using the Exclude Vehicle / Asset Records from Portfolio Accounts option in the Company Profile page.

Product Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area enables you to analyze revenue metrics by product, account, user, opportunity, date, and territory dimensions. The level of detail of this subject area is slightly higher than the Opportunity-Product Reporting subject area, because it allows you to analyze opportunity revenues from the focus of the product dimension. This subject area bridges the analysis gap between the Opportunities Reporting subject area and Opportunity-Product Reporting subject area.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Products
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Product Revenue Metrics
  - Product Revenue Custom Metrics
  - Revenue
  - Product Expected Revenue

- Product Closed Revenue
- Product Revenue (000)
- Product Expected Revenue (000)
- Product Closed Revenue (000)
- Purchase Price
- Avg Purchase Price
- Avg Quantity
- Total Quantity
- Quarter Ago Product Revenue
- Quarter Ago Product Closed Revenue
- Quarter Ago Product Revenue (000)
- Quarter Ago Product Closed Revenue (000)

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Forecast Flag field in the Product dimension in this subject area is mapped to the Opportunity Revenue record type and if this field is selected with other Product fields (such as Product Name), only the product records that are associated to an Opportunity Product Revenue record appear in the report.

Quote Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.The Quotes object must be provisioned by an administrator.

Business Purpose

Use this subject area to analyze quotes by account, date, opportunity, and owner dimensions.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Quote

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Quote Custom Metrics
- Number (#) of Quotes

Usage Notes

None.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filtering Field

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Opportunity
- Owned by User
- Quote

Sales Stage Historical Analytics Subject Area

The Sales Stage History has the following subject areas.

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows analyzing opportunities at different sales stages by account, opportunity, sales stage, and date dimensions. The sales stage history subject area represents event-based historical snapshots of opportunities and only available on the historical side. Because opportunities go through multiple sales stages, this subject area is denser than the opportunities subject area with as many records as number of opportunities times sales stages they went through.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Account
- Historical Sales Stage
- Opportunity

Metrics

The following is the complete list of metrics for this subject area:

- Sales Stage Metrics
  - Avg Days in Stage

- Number of (#) of Days in Stage
- Number of (#) of Opportunities
- Fallout
- Fallout Ratio

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Within the Opportunity dimension is a folder for Owned by User. Although this folder is hierarchically under the Opportunity dimension, the Owned by User folder is its own dimension. Each dimension is related to a table in the database. When a report draws from more than one table, the measures in the report are used to relate the tables.

To illustrate this effect, consider these examples where the owner of Opportunity_A has changed from one sales stage to another:

Example 1 You select only fields from the Opportunity dimension.
Result 1: All opportunities are in the report.

Example 2: You select only fields from the Owned by User folder.
Result 2: All users are in the report, whether or not they own any records.

Example 3: You select fields from both the Opportunity dimension and the Owned by User folder.
Result 3: The report shows multiple rows for Opportunity_A; one row for each owner it had at the various sales stages.

Service Request Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze service request history, accounts, and assets. This subject area provides the ability to analyze service requests by account, contact, service request, user, partner, opportunity, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these service request performance metrics can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Asset

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Asset
- Contact
- Date
- Dealer
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Service Request
- Vehicle

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Metrics by Close Date
  - Number (#) of Cancelled SRs (Close Date)
    - Number (#) of Closed Service Requests (SRs) (Close Date)
    - Average (Avg) Days to Close SRs (Close Date)
    - Avg Minutes to Close SRs (Close Date)
  - Service Request Custom Metrics
  - Number (#) of SRs
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Avg Open SR Age
  - Avg Days to Close SR
  - Avg Open SR Age (Minutes)
  - Avg Minutes to Close SRs

Usage Notes

The custom fields in the Vehicle dimension are shared between the Vehicle record type and the Asset record type. The Vehicle record type has two sets of custom fields: one set that is shared with the Asset record type

and appears in the Vehicle dimension, and one set that is exclusive to the Vehicle record type only. The custom fields that are exclusive to the Vehicle record type are not available in any reports. When adding custom fields to the Vehicle record type make sure that any fields that you want to appear in reports are added to the shared Asset-Vehicle custom fields and not to the Vehicle-only custom fields.

The Account, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

Shared Address Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area enables you to report on shared addresses and their associations with accounts, contacts, and their related metrics. Using this subject area, you can report on the accounts and contacts that are attached to or share the same address.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Shared Address

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Shared Address Picklist Fields
  - Indexed Picklist 1
  - Indexed Picklist 2
  - Indexed Picklist 3
  - Indexed Picklist 4
  - Indexed Picklist 5
  - Validated Status
- Shipping Address (Extended)
  - Address 1
  - Address 2
  - Address 3
  - City
  - Country
  - PO Box/Sorting Code

- Province
- State
- Zip/Post Code

- Number (#) of Accounts
- Number (#) of Accounts and Contacts
- Number (#) of Contacts

Usage Notes

None

Solutions Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

In this subject area, you can analyze solutions by product, product category, service request, and expiration date dimensions, as well as the relationship between solutions and their associated service requests. You can also analyze important solution and related service requests metrics that help your company to evaluate the status and effectiveness of solutions.

Relationship Type

Many-to-Many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Expiration Date
- Product
- Product Category
- Service Request
- Solution

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Solution Custom Metrics
  - Average (Avg) Indexed Currency 0
  - Average (Avg) Indexed Number 0
  - Indexed Currency 0
  - Indexed Number 0
- Number (#) of Solutions
- Number (#) of Approved Solutions
- Number (#) of Published Solutions
- Number (#) of Obsolete Solutions
- Number (#) of SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Closed SRs

Usage Notes

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filter Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Product
- Service Request
- Solution

Usage Notes

The Service Request dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Business Purpose

Special pricing requests allow partners and brand owners to execute a set of business processes, by which a partner asks the brand owner for a lower price on a product (for various reasons, such as a response to a competitive deal or general downward price trends).

This subject area provides you with the ability to perform historical analysis and report on special pricing requests and special pricing products, so you can assess partner performance. You can use metrics and information, such as authorized price reductions for each product, partner, and quarter to measure discount effectiveness and product performance in the channel.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Date (based on the Special Pricing Request Start Date)
- Deal Registration
- End Customer
- Last Approved By
- Opportunity

- Owned By User
- Principal Partner Account
- Product
- Product Category
- Special Pricing Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Special Pricing Product Metrics
  - Special Pricing Product Metrics by Authorized Date
    - Number (#) of Special Pricing Requests (Authorized Date)
    - Amount Authorized (Authorized Date)
    - Amount Authorized (Authorized Date) (000)
    - Amount Requested (Authorized Date)
    - Amount Requested (Authorized Date) (000)
    - Avg Amount Authorized (Authorized Date)
    - Avg Amount Requested (Authorized Date)
    - Avg Quantity (Authorized Date)
    - Quantity (Authorized Date)
  - Special Pricing Product Metrics by Submitted Date
    - Number (#) of Special Pricing Requests (Submitted Date)
    - Amount Authorized (Submitted Date)
    - Amount Authorized (Submitted Date) (000)
    - Amount Requested (Submitted Date)
    - Amount Requested (Submitted Date) (000)
    - Avg Amount Authorized (Submitted Date)
    - Avg Amount Requested (Submitted Date)
    - Avg Quantity (Submitted Date)
    - Quantity (Submitted Date)
  - Number (#) of Special Pricing Requests
  - Amount Authorized
  - Amount Authorized (000)
  - Amount Requested

- Amount Requested (000)
- Avg Amount Authorized
- Avg Amount Requested
- Avg Authorized Cost
- Avg Authorized Discount Percent
- Avg MSRP (Manufacturer's Suggested Retail Price)
- Avg Purchase Cost
- Avg Quantity
- Avg Requested Cost
- Avg Requested Discount Percent
- Avg Requested Resale Price
- Avg Suggested Resale Price
- Quantity
- Quarter Ago Amount Authorized
- Quarter Ago Amount Authorized (000)
- Quarter Ago Amount Requested
- Quarter Ago Amount Requested (000)
- Quarter Ago Quantity

Usage Notes

None

Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostęp do tego obszaru zainteresowań wymaga uprawnienia "Śledzenie wykorzystania". Do roli administratora to uprawnienie jest przypisane domyślnie.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia użytkownikom mającym uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" analizowanie wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie. Firmy mogą analizować wykorzystanie następujących obszarów aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Użycie aplikacji
- Zastosowanie przez użytkowników

- Konfiguracja

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Zawartość
- Data
- Typ obiektu
- Użytkownik
- Historia logowania użytkowników

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań i pól, dla których są one przechowywane, jest następująca:

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności analiz. Miary te reprezentują efektywność zapytań.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia. Jeżeli raport jest dostępny również na pulpicie, wówczas liczba zleceń dotyczących raportu odzwierciedla jedynie zlecenia, w których został on uruchomiony jako raport. Ponieważ pulpit informacyjny często zawiera więcej niż jeden raport, zlecenia uruchomione w ramach pulpitu informacyjnego nie są uwzględniane w liczbie obliczanej w odniesieniu do raportów.
Liczba (#) niepowodzeń	Tak	Tak	Tak	Liczba niepowodzeń zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia.

Średni czas odpowiedzi (s)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w sekundach) w przypadku zleceń.

W poniższej tabeli przedstawione są miary wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand. Miary te reprezentują wykorzystanie różnych typów obiektów aplikacji, w tym liczbę utworzonych, zaktualizowanych i skasowanych rekordów. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba utworzonych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba utworzonych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba zaktualizowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba zaktualizowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba skasowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba skasowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności wyświetleń strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według strony i tygodnia
Średni czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony
Maksymalny czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Maksymalny czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony
Minimalny czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Minimalny czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony

UWAGA: Wartości "Maksymalny czas odpowiedzi" i "Minimalny czas odpowiedzi" są dostępne tylko dla rekordów wyświetleń strony, które zostały załadowane od czasu udostępnienia tej funkcji. Rekordy wyświetleń strony załadowane w wydaniu 25 i wcześniejszych aplikacji Oracle CRM On Demand mają wartości null, ponieważ te dane nie były rejestrowane w tych wydaniach.

W poniższej tabeli przedstawione są miary konfiguracji. Miary te są zapisem stanu bieżącego ostatniej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand wykonanym w momencie przyrostowego odświeżania danych śledzenia wykorzystania. Miary konfiguracji są unikatowe, ponieważ nie są one pobierane na żadnym poziomie wymiarów.

Miara	Opis
Liczba (#) administratorów	Liczba administratorów, którym przyznano dowolne z następujących uprawnień: zarządzanie firmą, zarządzanie firmą - definiowanie walut, zarządzanie firmą - resetowanie wszystkich haseł, zarządzanie motywami, zarządzanie zawartością, zarządzanie zawartością - zarządzanie załącznikami oraz obrazami na stronie szczegółów, zarządzanie rejestrami, zarządzanie terytoriami, zarządzanie użytkownikami, zarządzanie rolami i dostępem, zarządzanie użytkownikami i dostępem - zarządzanie delegowanymi użytkownikami
Liczba reguł przydziału	Liczba reguł przydziału zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) rejestrów	Liczba rejestrów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) walut	Liczba walut aktywowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba pól niestandardowych	Liczba pól niestandardowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) obiektów niestandardowych	Liczba obiektów niestandardowych rozmieszczonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba kart niestandardowych	Liczba niestandardowych kart internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) grup	Liczba grup skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) języków	Liczba języków włączonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) produktów	Liczba produktów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba procesów sprzedaży	Liczba procesów sprzedaży zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) terytoriów	Liczba terytoriów skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba apletów internetowych	Liczba apletów internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba łączy internetowych	Liczba łączy internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) procesów Workflow	Liczba procesów Workflow skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand

W poniższej tabeli przedstawione są miary zastosowania przez użytkowników. Miary te umożliwiają firmom monitorowanie i analizowanie zastosowania aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkowników. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (miesiąc)	Opis
Liczba aktywnych użytkowników	Nie	Tak	Liczba aktywnych użytkowników w aplikacji
Liczba dni od ostatniego logowania	Tak	Nie	Liczba dni od ostatniego logowania użytkownika
Liczba delegowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba delegowanych użytkowników w danym miesiącu
Liczba (#) licencji	Nie	Nie	Liczba licencji zdefiniowanych w profilu firmy
Całkowita liczba logowań	Tak	Tak	Liczba logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeśli użytkownik zaloguje się trzy razy w ciągu dnia, jest to liczone jako 3 zalogowania i dodawane do bieżącej miesięcznej wartości.
Liczba niepowtarzalnych logowań	Tak	Tak	Liczba unikatowych logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeśli użytkownik zaloguje się trzy razy w ciągu dnia, jest to liczone jako 1 unikatowe zalogowanie i dodawane do bieżącej miesięcznej wartości.
Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem	Tak	Tak	Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem według użytkownika i miesiąca
Procent zalogowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba użytkowników, którzy zalogowali się w danym miesiącu, podzielona przez liczbę aktywnych użytkowników.

Średnia miesięczna częstotliwość logowania	Nie	Tak	Liczba unikatowych logowań w danym miesiącu podzielona przez liczbę użytkowników zalogowanych w danym miesiącu.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten temat zawiera uwagi na temat wykorzystania.

Dane śledzenia wykorzystania - informacje

Dane śledzenia wykorzystania w hurtowni danych odświeżane są cotygodniowo na podstawie informacji z danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Odświeżanie danych śledzenia wykorzystania następuje w weekendy i nie odbywa się łącznie z nocnym, przyrostowym odświeżaniem pozostałych danych.

Miary śledzenia wykorzystania są ponownie obliczane tylko dla bieżącego miesiąca. Dane z poprzedniego miesiąca są ponownie obliczane tylko w przypadku tygodni, w których wypada koniec miesiąca. W momencie wykonania przyrostowego odświeżenia danych śledzenia użycia w piątek, 4 czerwca 2010, jednocześnie zostaną ponownie obliczone miary śledzenia użycia dla maja i czerwca, ponieważ ostatni tydzień przypadał w obu tych miesiącach.

Miary śledzenia wykorzystania są podsumowywane według miesięcy kalendarzowych. Chociaż jest możliwe analizowanie tych miar według kalendarza podatkowego firmy, nie są one dostosowanie do kalendarza podatkowego firm mających kalendarze niestandardowe. W definicji kalendarza podatkowego mogą występować pewne odstępstwa, zwłaszcza w przypadku gdy stosowany jest schemat 4-4-5 lub 5-4-4 bądź kalendarz niestandardowy, w którym dwa miesiące kalendarzowe rozpoczynają się w jednym okresie podatkowym, lub gdy w danym okresie podatkowym nie rozpoczyna się żaden miesiąc. W takich sytuacjach miary śledzenia użycia mogą być zawyżone lub mogą nie występować w przypadku danego okresu podatkowego.

Większość danych śledzenia wykorzystania jest rejestrowana na poziomie tygodnia. Niektóre miary zastosowania przez użytkowników nie są rejestrowane na poziomie tygodnia. Na poziomie tym nie są też rejestrowane żadne z miar konfiguracji. Ze względu na fakt, że dane śledzenia wykorzystania są rejestrowane na poziomie tygodnia, mogą być one agregowane według miesięcy, kwartałów i lat. Może to jednak nie dać rezultatów, jeśli jest przeprowadzane na poziomach niższych niż poziom tygodnia.

Historia logowań użytkowników - informacje

Dane historii logowań użytkowników starsze niż 90 dni są na bieżąco usuwane z aplikacji Oracle CRM On Demand. Dlatego też funkcja śledzenia wykorzystania może obsłużyć do ok. 90 dni miar zastosowania przez użytkowników, pod warunkiem że aplikacja Oracle CRM On Demand została wcześniej uaktualniona do obecnej wersji. Jednakże wspomniane dane historii zastosowania przez użytkowników są zachowywane w hurtowni danych na potrzeby obsługi analizy trendów historycznych dotyczącej miar zastosowania przez użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand Analytics. Te dane są zachowywane do następnego pełnego odświeżania, nawet jeśli zostały usunięte z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miary śledzenia użycia

Miary śledzenia użycia są gromadzone według tygodnia kalendarzowego. Jeśli stosowany jest kalendarz niestandardowy, na przykład o schemacie 5-4-4 lub 4-4-5, lub niestandardowy kalendarz podatkowy, możliwa jest sytuacja, gdzie dany miesiąc lub kwartał podatkowy będzie miał więcej lub mniej tygodni w porównaniu z innymi miesiącami lub kwartałami podatkowymi. Dlatego też w przypadku danego miesiąca lub kwartału miary mogą wydawać się lekko zawyżone lub zaniżone. Należy oczekiwać takiej sytuacji podczas analizowania miar występujących w firmie użytkownika według miesięcy lub kwartałów kalendarza okresów obrotowych, gdy miary te nie są w pełni dostosowane do istniejących w firmie definicji kalendarza okresów obrotowych.

Wymiar zawartości

Wymiar zawartości jest wspólny dla miar efektywności analiz i miar efektywności wyświetleń strony.

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności analiz, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

```
Kategoria zawartości = analiza
```

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności wyświetleń strony, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

```
Kategoria zawartości = wyświetlenie strony
```

Podczas analizowania miar efektywności wyświetleń strony, jedynymi dostępnymi polami wymiaru zawartości są "Kategoria zawartości" i "Nazwa zawartości". W przypadku efektywności wyświetleń strony wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje tytuł ekranu. W przypadku efektywności analiz wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje nazwę raportu lub pulpitu informacyjnego.

Aby wyświetlić ścieżkę raportów w analizie użytkownika, należy użyć pola "Szczegóły zawartości" w wymiarze "Zawartość". Szczegóły zawartości wyświetlane są tylko wtedy, gdy kategoria zawartości jest ustawiona na wartość "Analizy", a typ zawartości na wartość "Raport współużytkowany/raport osobisty". Format ścieżki raportu jest następujący:

- Ścieżka osobistego folderu użytkownika:

  ```
  /users/<User Login>
  ```

  Przykład:

  ```
  /users/analyticsrto10#admin
  ```

- Ścieżka współużytkowanego folderu firmy:

  ```
  /shared/Company_<number>_Shared_Folder
  ```

  Przykład:

  ```
  /shared/Company_9999_Shared_Folder
  ```

- Ścieżka osadzonego raportu ma następujący sufiks:
  `/_Emb`

Miary efektywności analiz

Miar efektywności analiz nie można łączyć z innymi miarami. Miar efektywności wyświetleń strony nie można łączyć z innymi miarami. Te dwa rodzaje miar powiązanych z efektywnością są przechowywane z

zastosowaniem różnych poziomów szczegółowości, co odróżnia je do siebie nawzajem i od wszystkich innych miar. Miary efektywności analiz są rejestrowane na poziomie zawartości, użytkownika i tygodnia. Miary te są gromadzone w każdym momencie uruchamiania każdego raportu przez każdego użytkownika i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w sekundach.

Miary efektywności wyświetleń strony są natomiast rejestrowane na poziomie strony i tygodnia. Są one gromadzone za każdym razem, gdy wyświetlana jest każda ze stron, i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w milisekundach.

Miary efektywności analiz raportować miary wg pojedynczych użytkowników. Efektywność wyświetleń strony jest jednak dostępna tylko na poziomie firmy. Większość wyświetleń strony posiada tytuł, natomiast w przypadku wyświetleń stron pozbawionych tytułu efektywność użycia jest raportowana jako *Inne*. Miary efektywności analiz są uwzględniane we współużytkowanych i osobistych pulpitach informacyjnych, nie są natomiast uwzględniane w zapytaniach dynamicznych. Zarówno wyświetlenia strony, jak i nazwy zawartości analiz wyświetlają miary oparte na domyślnym języku w firmie i standardowym nazewnictwie obiektów. Nie obsługują one języka użytkownika ani zmiany nazw obiektów.

Ograniczenia historii logowania użytkowników

Wymiar historii logowania użytkowników określa źródło logowania użytkowników, na przykład "Internetowe", "Usługi internetowe", "Mobilne" itd. Wymiar ma następujące ograniczenia:

- Jedyne miary, które można wykorzystać w historii logowania użytkowników to następujące miary zastosowania:
  - Liczba (#) łącznych operacji logowania
  - Liczba (#) nieudanych operacji logowania
- Tylko dane z bieżącego miesiąca są aktualizowane za pomocą odświeżania przyrostowego.
- Dane historyczne kolumn "Typ logowania" nie są aktualizowane za pomocą odświeżania przyrostowego.

UWAGA: Wartości "Typ logowania" są dostępne tylko dla rekordów "Logowanie użytkowników", które zostały załadowane po tym, jak funkcja ta stała się dostępna. Rekordy historii logowania użytkowników ładowane w wydaniu 29 Oracle CRM On Demand lub wcześniejszych mają wartości Null, ponieważ dane te nie były rejestrowane w tych wydaniach.

Account Contacts Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and contacts. You can use it to report on all contacts associated with an account or a contact that is shared by multiple accounts. You cannot use this subject area to report on accounts that are not associated with any contact, or to report on contacts that are not linked to an account. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact

Metrics

None

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Optimized Custom Fields

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. The first five optimized fields of each field type of selected record types are available. Optimized custom fields are in folders where the name ends with Optimized Custom Fields or Optimized Custom Metrics, such as Account Optimized Custom Fields and Opportunity Optimized Custom Metrics. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area. The following record types have optimized custom fields and metrics, and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

- Account
- Contact

Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The Account Revenue Analytics subject area provides the ability to track account revenues by product, category, territory, and user.

Relationship Type

Multi-Fact

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Revenue
- Account Territory
- Campaign
- Owned By User

- Product
- Product Category
- Quota

Optimized Filtering Fields

This subject area has fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words *Code* or *UTC*. For example, the Account dimension has an Account Type field. There is also an Account Type Code field, which is the optimized version of the Account Type field. Similarly, there is an Indexed Date UTC field, which is the optimized version of the Indexed Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For more information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). The following dimensions in this subject area have optimized filtering fields:

- Account
- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Revenue Metrics:
  - Account Revenue Custom Metrics
  - Number (#) of Products
  - Average Number (Avg #) of Products
- Quota Metrics:
  - Quota Value

Usage Notes

For more information about account revenue capabilities, see Forecasts Reporting subject area (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"" na stronie 1230). In the Forecast subject area, you can combine forecast, quota, and account revenues into a single, queried report. Quota folder dimensions and metrics can be combined only with Owned by User folder dimensions and metrics.

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Accounts Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides a summary view of the operating metrics for a company's accounts. The account record type is the record type that you want to analyze. You can use this subject area to answer basis questions about account performance: Which companies have the highest number of service requests? Which companies have the largest number of opportunities? This subject area allows you to group and roll up these metrics at any level by account, account territory, and date dimensions. For a deeper analysis involving other business areas, you must use other subject areas.

Relationship Type

Summary

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Date Created
- Owned By User
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Revenue
  - Revenue (000)
  - Average (Avg) Revenue
  - Closed Revenue
  - Closed Revenue (000)
  - Average (Avg) Closed Revenue
  - Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
  - Potential Revenue
  - Average (Avg) Potential Revenue
  - Revenue

- Product Revenue (000)
- Product Closed Revenue
- Product Closed Revenue (000)
- Number (#) of Accounts
- Number (#) of Accounts with Opportunities
- Number (#) of Activities
- Number (#) of Contacts
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Wins
- Number (#) of Service Request (SRs)
- Number (#) of Cancelled SRs
- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR
- Number (#) of Leads
- Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
- Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
- Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
- Number (#) of Qualified Leads
- Number (#) of Rejected Leads

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to report on the many-to-many relationship between accounts and competitor accounts. This subject area is almost identical to the account subject areas. The only difference is that it includes the competitor dimension, which has a many-to-many relationship with the account record type. It allows you to create reports that show all the competitors for an account. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and competitor accounts, accounts that do not have an association with at least one competitor account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the competitor account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Competitor
- Campaign
- Date Created
- Owned By User
- Relationship Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

This subject area has fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words *Code* or *UTC*. For example, the Account dimension has an Account Type field. There is also an Account Type Code field, which is the optimized version of the Account Type field. Similarly, there is a Last Call Date UTC field, which is the optimized version of the Last Call field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For more information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). The following dimensions in this subject area have optimized filtering fields:

- Account
- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics

- Account Custom Metrics
- Revenue
- Revenue (000)
- Average (Avg) Revenue
- Closed Revenue
- Closed Revenue (000)
- Average (Avg) Closed Revenue
- Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
- Potential Revenue
- Average (Avg) Potential Revenue
- Revenue
- Product Revenue (000)
- Product Closed Revenue
- Product Closed Revenue (000)
- Number (#) of Accounts
- Number (#) of Accounts with Opportunities
- Number (#) of Activities
- Number (#) of Contacts
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Wins
- Number (#) of Service Requests (SRs)
- Number (#) of Cancelled SRs
- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR
- Number (#) of Leads
- Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
- Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
- Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity

- Number (#) of Qualified Leads
- Number (#) of Rejected Leads

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and partner accounts. This subject area is almost identical to the account subject areas. The only difference is that it includes the partner dimension, which has a many-to-many relationship with the account record type. This subject area allows you to create reports that show all the partners for an account. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and partner accounts, the accounts that do not have an association with at least one partner account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the partner account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the

optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Account
- Account Partner
- Campaign
- Date Created
- Owned By User
- Relationship Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które

stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Revenue
  - Revenue (000)
  - Average (Avg) Revenue
  - Closed Revenue
  - Closed Revenue (000)
  - Average (Avg) Closed Revenue
  - Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
  - Potential Revenue
  - Average (Avg) Potential Revenue
  - Revenue
  - Product Revenue (000)
  - Product Closed Revenue
  - Product Closed Revenue (000)
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Accounts with Opportunities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Number (#) of Service Requests (SRs)
  - Number (#) of Cancelled SRs

- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR
- Number (#) of Leads
- Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
- Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
- Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
- Number (#) of Qualified Leads
- Number (#) of Rejected Leads

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and related accounts. This subject area is almost identical to the account subject areas. The only difference is that it includes the related account dimension, which has a many-to-many relationship with the account record type. This subject area allows you to create reports that show all the related accounts for an account. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and related accounts, accounts that do not have an association with at least one related account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the related account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date

- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Campaign
- Date Created
- Owned By User
- Related Account
- Relationship Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Revenue
  - Revenue (000)
  - Average (Avg) Revenue
  - Closed Revenue
  - Closed Revenue (000)
  - Average (Avg) Closed Revenue
  - Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
  - Potential Revenue
  - Average (Avg) Potential Revenue
  - Revenue
  - Product Revenue (000)

- Product Closed Revenue
- Product Closed Revenue (000)
- Number (#) of Accounts
- Number (#) of Accounts with Opportunities
- Number (#) of Activities
- Number (#) of Contacts
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Wins
- Number (#) of Service Requests (SRs)
- Number (#) of Cancelled SRs
- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR
- Number (#) of Leads
- Number (#) of Leads Converted to Opportunities
- Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
- Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
- Number (#) of Qualified Leads
- Number (#) of Rejected Leads

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Activities Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze a set of activity metrics by activity, account, opportunity, lead, campaign, contact, service request, and date dimensions. Because this subject area represents every activity event and interaction in connection with these record types, this subject area is at the lowest level of detail, which means the activity fact table that determines this subject area might be the largest. This subject area allows you to roll up and analyze activity metrics, using the largest set of dimensions. This subject area is a multi-fact subject, which allows the reporting of user quotas in relation to activity metrics.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Activity
- Campaign
- Contact
- Lead
- Opportunity
- Service Request
- Quota

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Campaign
- Contact
- Lead
- Opportunity
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Activity Metrics
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Open Activities
  - Number (#) of Accounts with Activities
  - Number (#) of Closed Activities

- Quota Metrics
  - Quota Value

Usage Notes

The Account, Activity, Contact and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides the ability to analyze advanced custom objects.

Advanced Custom Objects area is a specialized subject area that allows the reporting of the one-to-many and many-to-one relationship between Custom Objects 4 through 25 and prebuilt objects, including Custom Objects 1,2, and 3. Because the Advanced Custom Objects area unites the reporting of all objects under a single subject area, it is necessary to include a determining metric for the report to help it choose a relationship path among the objects included in the report. Whenever two or more dimensions are in a report, Oracle CRM On Demand analytics requires a metric to relate the dimensions. If the report does not include a metric, Oracle CRM On Demand analytics chooses one randomly. The reporting of the many-to-many relationship is not possible using this subject area because it is not directly supported by Oracle CRM On Demand for Custom Objects 4 through 25.

The many-to-many relationship is implemented for Custom Objects 1,2, and 3 and account, contact, service request, and opportunity in Analytics. Hence, it is possible to report on the one-to-many relationship only between Custom Objects 1,2, and 3 and these objects. It is not possible to report on the one-to-many relationship between Custom Objects 1,2, and 3 and activities, assets, leads, and products.

Relationship Type

Federated

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Activity
- Allocation
- Campaign
- Claim
- Contact
- Coverage
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3
- Custom Object 04
- Custom Object 05
- Custom Object 06
- Custom Object 07
- Custom Object 08

- Custom Object 09
- Custom Object 10
- Custom Object 11
- Custom Object 12
- Custom Object 13
- Custom Object 14
- Custom Object 15
- Custom Object 16
- Custom Object 17
- Custom Object 18
- Custom Object 19
- Custom Object 20
- Custom Object 21
- Custom Object 22
- Custom Object 23
- Custom Object 24
- Custom Object 25
- Damage
- Financial Account
- Financial Account Holder
- Financial Account Holding
- Financial Plan
- Financial Product
- Financial Transaction
- Household
- Insurance Property
- Inventory Period
- Involved Party
- Lead
- Opportunity
- Partner
- Policy
- Policy Holder

- Portfolio
- Product
- Sample Inventory
- Sample Transaction
- Service Request
- Solution
- Transaction Item

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Allocation
- Campaign
- Claim
- Contact
- Coverage
- Custom Objects 1-25
- Damage
- Financial Account
- Financial Account Holder
- Financial Account Holding
- Financial Plan
- Financial Product
- Financial Transaction
- Insurance Property
- Inventory Period
- Involved Party

- Lead
- Opportunity
- Policy
- Policy Holder
- Sample Inventory
- Sample Transaction
- Service Request
- Solution

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
  - Number (#) of Accounts
- Activity Metrics
  - Number (#) of Accounts with Activities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Closed Activities
  - Number (#) of Open Activities
- Allocation Metrics
  - Number (#) of Allocation
  - Average Maximum Quantity (Avg MaxQty) Allocation
  - Average Maximum Quantity (Avg MaxQty) Call
  - Average (Avg) Order By
  - Sum Maximum Quantity (MaxQty) Allocation
  - Sum Maximum Quantity (MaxQty) Call
  - Sum Order By
- Campaign Metrics
  - Number (#) of Accounts for Campaign
  - Number (#) of Campaigns
  - Number (#) of Campaigns Active
  - Number (#) of Campaigns Completed
  - Number (#) of Campaigns Planned

- Number (#) of Contacts for Campaign
- Number (#) of Leads for Campaign
- Number (#) of Opportunities for Campaign
- Number (#) of Wins for Campaign
- Percentage (%) of Budget (Definition: The cost multiplied by 100, then divided by the budgeted cost.)
- Percentage (%) of Lead Target Achieved (Definition: The number of leads multiplied by 100, then divided by the lead target.)
- Percentage (%) of Revenue Target Achieved (Definition: The closed revenue multiplied by 100, then divided by the revenue target.)
- Average (Avg) Days to Close Opportunity (Opty) for Campaign
- Average (Avg) Closed Revenue for Campaign
- Average (Avg) Days to Close Opportunity (Opty) for Campaign
- Average (Avg) Cost Per Closed Sale (Definition: The average cost divided by the number of wins.)
- Average (Avg) Cost Per Lead (Definition: The average cost divided by the number of leads.)
- Closed Revenue for Campaign
- Cost per Closed Sale (Definition: The cost divided by the number of wins.)
- Cost per Lead (Definition: The cost divided by the number of leads.)
- Lead Conversion Rate for Campaign
- Opportunity Revenue for Campaign
- Opportunity Win Rate for Campaign
- Return On Investment (ROI)

- Claim Metrics
  - Claim Custom Metrics
  - Number (#) of Claims
  - Average (Avg) Amount of Liability
  - Average (Avg) Amount of Loss
  - Average (Avg) Employee Injured Number
  - Average (Avg) People Injured Number
  - Sum Amount of Liability
  - Sum Amount of Loss
  - Sum Employee Injured Number
  - Sum People Injured Number
- Contact Metrics

- Contact Custom Metrics
- Number (#) of Contacts

- Coverage Metrics
  - Coverage Custom Metrics
  - Number (#) of Coverages
  - Average (Avg) Deductible
  - Average (Avg) Individual Limit
  - Average (Avg) Insured Amount
  - Average (Avg) Total Limit
  - Sum Deductible
  - Sum Individual Limit
  - Sum Insured Amount
  - Sum Total Limit

- Custom Object 1-25 Metrics
  - Custom Object 1-25 Custom Metrics
  - Number (#) of Custom Objects 1-25
- Damage Metrics
  - Damage Custom Metrics
    - Number (#) of Damages
    - Average (Avg) Estimate Amount
    - Average (Avg) Property Number
    - Sum Estimate Amount
    - Sum Property Number
- Financial Account Metrics
  - Financial Account Custom Metrics
  - Number (#) of Financial Accounts
  - Average (Avg) Balance
  - Sum Balance
- Financial Account Holder Metrics
  - Financial Account Holder Custom Metrics
  - Number (#) of Financial Account Holders

- Financial Account Holding Metrics
  - Financial Account Holder Custom Metrics
  - Number (#) of Financial Account Holdings
  - Average (Avg) Performance
  - Average (Avg) Purchase Price
  - Average (Avg) Quantity
  - Average (Avg) Value
  - Sum Performance
  - Sum Purchase Price
  - Sum Quantity
  - Sum Value
- Financial Plan Metrics
  - Financial Plan Custom Metrics
  - Number (#) of Financial Plans
- Financial Product Metrics
  - Financial Product Custom Metrics
  - Number (#) of Financial Products
  - Average (Avg) Current Price
  - Sum Current Price
- Financial Transaction Metrics
  - Financial Transaction Custom Metrics
  - Number (#) of Financial Transactions
  - Average (Avg) Quantity
  - Average (Avg) Transaction Price
  - Average (Avg) Value
  - Sum Quantity
  - Sum Transaction Price
  - Sum Value

- Household Metrics
  - Household Custom Metrics
  - Total Contact Assets
    - Average (Avg) Total Assets

- Average (Avg) Total Assets (000)
- Total Assets
- Total Assets (000)

- Total Contact Expenses
  - Average (Avg) Total Expenses
  - Average (Avg) Total Expenses (000)
  - Total Expenses
  - Total Expenses (000)
- Total Contact Income
  - Average (Avg) Total Income
  - Average (Avg) Total Income (000)
  - Total Income
  - Total Income (000)
- Total Contact Liabilities
  - Average (Avg) Total Liabilities
  - Average (Avg) Total Liabilities (000)
  - Total Liabilities
  - Total Liabilities (000)
- Total Contact Net Worth
  - Average (Avg) Total Net Worth
  - Average (Avg) Total Net Worth (000)
  - Total Net Worth
  - Total Net Worth (000)
- Total Household Assets
  - Average (Avg) Total Household Assets
  - Average (Avg) Total Household Assets (000)
  - Total Household Assets
  - Total Household Assets (000)
- Total Household Expenses
  - Average (Avg) Total Household Expenses
  - Average (Avg) Total Household Expenses (000)
  - Total Household Expenses
  - Total Household Expenses (000)

- Total Household Income
  - Average (Avg) Total Household Income
  - Average (Avg) Total Household Income (000)
  - Total Household Income
  - Total Household Income (000)
- Total Household Liabilities
  - Average (Avg) Total Household Liabilities
  - Average (Avg) Total Household Liabilities (000)
  - Total Household Liabilities
  - Total Household Liabilities (000)
- Total Household Net Worth
  - Average (Avg) Total Household Net Worth
  - Average (Avg) Total Household Net Worth (000)
  - Total Household Net Worth
  - Total Household Net Worth (000)
- Number (#) of Contact Leads
- Number (#) of Contact Service Requests
- Number (#) of Contacts
- Number (#) of Households
- Number (#) of Rolled Up Contacts
- Number (#) of Rolled Up Leads
- Number (#) of Rolled Up Service Requests

- Insurance Property Metrics
  - Insurance Property Custom Metrics
  - Number (#) of Insurance Properties
  - Average (Avg) Amount
  - Average (Avg) Sequence
  - Sum Amount
  - Sum Sequence
- Inventory Period Metrics
  - Inventory Period Custom Metrics
  - Number (#) of Inventory Period

- Involved Party Metrics
  - Involved Party Custom Metrics
  - Number (#) of Involved Parties
- Lead Metrics
  - Number (#) of Archived Leads
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
  - Number (#) of New Opportunities
  - Number (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Wins
  - Closed Revenue for Lead
  - Expected Revenue for Lead
  - Opportunity Revenue for Lead
- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
  - Number (#) of Closed Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Average (Avg) Number (#) of Days in Stage
  - Closed Revenue
  - Closed Revenue (000)
  - Expected Revenue
  - Expected Revenue (000)
  - Revenue
  - Revenue (000)
- Partner Metrics
  - Partner Custom Metrics
  - Number (#) of Partners

- Policy Metrics
  - Policy Custom Metrics
  - Number (#) of Policies
  - Average (Avg) Face Amount
  - Average (Avg) Modal Premium
  - Average (Avg) Total Premium
  - Sum Face Amount
  - Sum Modal Premium
  - Sum Total Premium
- Policy Holder Metrics
  - Policy Holder Custom Metrics
  - Number (#) of Policy Holders
  - Average (Avg) Holder Percentage
  - Sum Holder Percentage
- Portfolio Metrics
  - Portfolio Custom Metrics
  - Number (#) of Portfolios
  - Average (Avg) Credit Limit
  - Average (Avg) Face Value
  - Average (Avg) Loan Amount
  - Average (Avg) Premium
  - Average (Avg) Revenue
  - Average (Avg) Total Asset Value
  - Credit Limit
  - Face Value
  - Loan Amount
  - Premium
  - Revenue
  - Total Asset Value
- Sample Inventory Metrics
  - Sample Inventory Custom Metrics
  - Number (#) of Sample Inventory
  - Average (Avg) Last Physical Count

- Average (Avg) Opening Balance
- Average (Avg) Physical Count
- Average (Avg) System Count
- Sum Last Physical Count
- Sum Opening Balance
- Sum Physical Count
- Sum System Count

- Sample Transaction Metrics
  - Sample Transaction Custom Metrics
  - Number (#) of Sample Transaction
  - Average (Avg) Packages Received
  - Average (Avg) Packages Sent
  - Sum Packages Received
  - Sum Packages Sent
- Service Request Metrics
  - Service Request Custom Metrics
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of SRs
  - Average (Avg) Days to Close SR
  - Average (Avg) Open SR Age
- Solution Metrics
  - Solution Custom Metrics
  - Number (#) of Approved Solutions
  - Number (#) of Obsolete Solutions
  - Number (#) of Published Solutions
  - Number (#) of Solutions
- Transaction Item Metrics
  - Transaction Item Custom Metrics
  - Number (#) of Transaction Item
  - Average (Avg) Line Number

- Average (Avg) Quantity
- Average (Avg) Shipped Quantity
- Sum Line Number
- Sum Quantity
- Sum Shipped Quantity

Usage Notes

The Portfolio dimension normally includes non-financial assets such as vehicles unless your administrator has specifically excluded such non-financial assets in Portfolio lists using the Exclude Vehicle / Asset Records from Portfolio Accounts option in the Company Profile page.

Reports with no results can occur due to several reasons. One reason is the lack of a metric in the report. Your report must contain at least one metric.

You can also get a report with no results if you are using two custom objects that are not directly linked to each other. For example, if an Account object is directly associated to Custom Object 4 and Custom Object 5, then you can report on the association between Account and Custom Object 4 as well as the association between Account and Custom Object 5. However, you cannot report on the combined association among Account, Custom Object 4, and Custom Object 5 unless there is a direct association between Custom Object 4 and Custom Object 5 defined in the application.

Taking this example further, if an Account object is directly associated to Custom Object 4 and Custom Object 4 is directly associated to Custom Object 5, then you can report on the association between Account and Custom Object 4 as well as the association between Custom Object 4 and Custom Object 5. However, the combined association between Account, Custom Object 4, and Custom Object 5 cannot be reported on unless there is a direct association between Account and Custom Object 5 as defined in the application.

The Account, Activity, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Portfolio dimension is not mapped to Custom Objects 16-20. It is mapped to Custom Objects 1-15 and Custom Objects 21-25.

Associated Object Custom Fields

An associated object's custom fields are not available for use in reports in the Advanced Custom Objects reporting subject area. For example, if you create a field for a custom object as a related field of another custom object, then the new field is not available under the main object folder in the Advanced Custom Objects reporting subject area. However, the new field remains available in the related object's folder.

Advanced Custom Object Subject Area and the Financials and Insurance Objects

The Advanced Custom Objects subject area enables you to report on all the attributes and metrics of the objects that exist in the subject area. It also enables you to report on the associations between these objects. However, for any given pair of objects, only one association is supported in this subject area. For example:

- The FinancialAccount object can be a child object of an account, a branch, and a financial Institution. However, only the account object association can be reported.

- The FinancialAccount object can be a child object of a contact and an advisor. However, only the contact object association can be reported.
- The Policy object can be a child object of an account, an agency, and a carrier. However, only the account object association can be reported.
- The Policy object can be a child object of a contact, an agent, and a carrier underwriter. However, only the account object association can be reported.

The association between the financial objects and custom objects 1-25 and the association between the insurance objects and custom objects 1-25 are not available for reporting from the Advanced Custom Object subject area.

Field Formats

In the financial, insurance, and sample dimensions, the currency and date fields are preformatted. Other field types in those dimensions, such as integer and percentage, are not preformatted. You can apply custom formats to these fields. This formatting approach affects the following dimensions and metrics:

- Allocation
- Allocation Metrics
- Claim
- Claim Metrics
- Coverage
- Coverage Metrics
- Damage
- Damage Metrics
- Financial Account
- Financial Account Metrics
- Financial Account Holder
- Financial Account Holder Metrics
- Financial Account Holding
- Financial Account Holding Metrics
- Financial Plan
- Financial Plan Metrics
- Financial Product
- Financial Product Metrics
- Financial Transaction
- Financial Transaction Metrics
- Insurance Property
- Insurance Property Metrics

- Involved Party
- Involved Party Metrics
- Inventory Period
- Inventory Period Metrics
- Policy
- Policy Metrics
- Policy Holder
- Policy Holder Metrics
- Sample Inventory
- Sample Inventory Metrics
- Sample Transaction
- Sample Transaction Metrics
- Transaction Item
- Transaction Item Metrics

Assessments Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides real-time analytics of the assessment usage and results. You can get full visibility to assessment completion, scoring, and interaction on the other related dimensions, such as activities, contacts, and accounts.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Activity
- Assessment
- Business Plan
- Contact
- Date Last Modified
- Date Started
- Lead
- Objective
- Opportunity
- Service Request

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Contact
- Lead
- Opportunity
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Assessment Metrics
  - Answers
    - Number (#) of Criteria Answers
    - Answer Completed
    - Answer Not Completed
  - Criteria
    - Number (#) of Script Criteria
    - Average Number (Avg #) of Script Criteria
    - Average (Avg) Criteria Score
    - Criteria Score
    - Maximum (Max) Criteria Score
    - Minimum (Min) Criteria Score
  - Script
    - Number (#) of Times Script Used
    - Percentage (%) Completed
    - Actual Script Score
    - Average (Avg) Actual Script Score

- Average (Avg) Threshold Script Score
- Maximum (Max) Actual Script Score
- Minimum (Min) Actual Script Score
- Threshold Script Score

- Assessment ID

Usage Notes

You can use the Assessment metrics only with the Assessments dimension. If some assessment metrics are deleted, then previously completed assessments do not reflect the deletion, and the results might appear to be inaccurate. You must include at least one metric for reports when you are using this subject area. If you do not want the metric to appear, then you can hide it.

Within the Assessments dimension are folders for Answer and Criteria. The fields within those folders do not have any intersections with the metrics and thus do not produce any values.

The Activity and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Assets Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, product and user dimensions. It allows you to track assets and products that were sold to a customer or company. This is one of the few subject areas where the visibility to the asset records is based on the visibility of the associated account records.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Owned By User
- Product

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account

- Asset

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
  - Number (#) of Assets
  - Average Number (Avg #) of Assets

Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Business Planning Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides the ability to look at accounts, contacts, opportunities, and products within the context of business plans, objectives, plan types, periods, revenue goals, and units of measure. It also provides the ability to review actual performance compared to goals and objectives established within business plans. Results can be combined with queries from other subject areas for comparing the results with the target goals.

Relationship Type

One to many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Activity
- Book
- Business Plan
- Contact
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3
- Lead
- Objective
- Opportunity
- Period
- Plan Account
- Plan Contact
- Plan Opportunity

- Principal Partner Account
- Product
- Service Request

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Contact
- Lead
- Opportunity
- Service Request

Metrics

The list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
- Activity Metrics
- Business Plan Metrics
- Contact Metrics
- Custom Object 1 Metrics
- Custom Object 2 Metrics
- Custom Object 3 Metrics
- Lead Metrics
- Objective Metrics
- Opportunity Metrics
- Partner Metrics
- Period Metrics
- Plan Account Metrics

- Plan Contact Metrics
- Plan Opportunity Metrics
- Service Request Metrics

Usage Notes

This subject area has multiple dimensions, but you must use care not to mix dimensions indiscriminately. Not all combinations of dimensions yield useful results. The following list shows the driving-object dimension in bold font and which dimensions can be combined with it to produce valid results.

- **Account:** Objective, Plan Account
- **Activity:** Business Plan, Objective
- **Business Plan:** Activity, Objective, Partner, Period, Plan Account, Plan Contact, Plan Opportunity, Product
- **Contact:** Objective, Plan Contact
- **Lead:** Objective
- **Objective:** Account, Activity, Business Plan, Contact, Lead, Period, Product, Service Request
- **Opportunity:** Objective, Plan Opportunity
- **Partner:** Business Plan
- **Period:** Business Plan, Objective
- **Plan Account:** Account, Business Plan
- **Plan Contact:** Business Plan, Contact
- **Plan Opportunity:** Business Plan, Opportunity
- **Product:** Business Plan, Plan Contact
- **Service Request:** Objective

Note: When mixing dimensions in a report make sure to include metrics from these dimensions so that Oracle CRM On Demand can make the correct joins. For example, if the driving dimension is Objective and you want to use some Contact fields, then you must also include an objective metric in your query. You can suppress the printing of the metric, but it must be in the query.

The Book dimension enables you to analyze metrics and related attributes of accounts and contacts at any level of the book hierarchy.

The Activity and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Campaigns Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area enables the comprehensive analysis of campaigns by campaign, user, and date dimensions. It allows you to analyze campaign results, performance, and return on investment (ROI). It also contains metrics to help you to solve problems in achieving campaign goals and optimizing future campaigns.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Campaign

- Date
- Owned By User

Optimized Filtering Fields

This subject area has fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words *Code* or *UTC*. For example, the Campaign dimension has the Campaign Type field. There is also a Campaign Type Code field, which is the optimized version of the Campaign Type field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For more information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). The following dimension in this subject area has optimized filtering fields:

- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Campaign Metrics
  - Number (#) of Campaigns
  - Number (#) of Campaigns Planned
  - Number (#) of Campaigns Active
  - Number (#) of Campaigns Completed
  - Number (#) of Accounts for Campaign
  - Number (#) of Contacts for Campaign
  - Number (#) of Leads for Campaign
  - Number (#) of Opportunities for Campaign
  - Number (#) of Wins for Campaign
  - Percentage (%) of Budget (Definition: The cost multiplied by 100, then divided by the budgeted cost.)
  - Percentage (%) of Lead Target Achieved (Definition: The number of leads multiplied by 100, then divided by the lead target.)
  - Percentage (%) of Revenue Target Achieved (Definition: The closed revenue multiplied by 100, then divided by the revenue target.)
  - Average (Avg) Days to Close Opportunity (Opty) for Campaign
  - Cost per Closed Sale (Definition: The cost divided by the number of wins.)
  - Average (Avg) Cost Per Closed Sale (Definition: The average cost divided by the number of wins.)
  - Cost per Lead (Definition: The cost divided by the number of leads.)
  - Average (Avg) Cost Per Lead (Definition: The average cost divided by the number of leads.)
  - Lead Conversion Rate for Campaign

- Closed Revenue for Campaign
- Opportunity Revenue for Campaign
- Average (Avg) Closed Revenue for Campaign
- Opportunity Win Rate for Campaign
- ROI

Usage Notes

None

Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

The Contact Relationship Reporting subject area provides the ability to analyze contact relationships. You can analyze contact relationships by account, contact, and related contact. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Owned By User
- Related Contact

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Contact

Metrics

None

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Contact Relationships subject area reports on the many-to-many relationships between the relationships of contacts with other contacts. You cannot use it to report on the many-to-many relationships between accounts and contacts. For many-to-many relationships between accounts and contacts, use the Account Contact History Analytic subject area (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"" na stronie 1071).

Contacts Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

You can use this subject area to report on contact metrics by contact, account, campaign, owned by user, and date dimensions. The level of detail for this subject area is one row for each contact created in Oracle CRM On Demand. This subject area allows you to quickly answer questions such as the following: Who are the top ten employees with the largest contacts? Which accounts do not have any contacts? Which are the largest campaigns by contacts?

Relationship Type

Simple Multi-fact

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Contact
- Date Created
- Owned By User

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Contact Metrics
  - Contact Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Contacts

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area

This topic covers the following reporting subject areas:

- Custom Object 1 and Accounts
- Custom Object 2 and Accounts
- Custom Object 3 and Accounts

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

These subject areas allow you to analyze the many-to-many relationship between accounts and Custom Objects 1, 2, and 3. The account subject area is replicated and added with the Custom Objects 1, 2, and 3 dimensions. Often companies redesign Custom Objects 1, 2, and 3 and want to report on these redesigned objects with accounts. Because this subject area represents the many-to-many relationship between accounts and Custom Objects 1, 2, and 3, the accounts that do not have an association with at least one instance of Custom Objects 1, 2, and 3 cannot be reported using these subject areas.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*.

Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

These subject areas have the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Custom Object
- Date Created
- Owned By User
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty

- UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3

Metrics

The complete list of metrics for these subject areas is as follows:

- Account Metrics
  - Account Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Revenue
  - Revenue (000)
  - Average (Avg) Revenue
  - Closed Revenue
  - Closed Revenue (000)
  - Average (Avg) Closed Revenue
  - Average (Avg) Days to Close Opportunity (Definition: The number of days to close an opportunity divided by the number of wins.)
  - Number (#) of Accounts
  - Number (#) of Accounts with Opportunities
  - Number (#) of Contacts
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Number (#) of Service Requests (SRs)
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Number (#) of Closed SRs

- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area

This topic covers the following reporting subject areas:

- Custom Object 1 and Contacts
- Custom Object 2 and Contacts
- Custom Object 3 and Contacts

Availability

These subject areas are available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

These subject areas allow you to analyze the many-to-many relationship between contacts and Custom Objects 1, 2, and 3. The contact subject area is replicated and added with the Custom Objects 1, 2, and 3 dimensions. Often companies redesign Custom Objects 1, 2, and 3 and want to report on these redesigned objects with contacts. Because this subject area represents the many-to-many relationship between contacts and Custom Objects 1, 2, and 3, contacts that do not have an association with at least one instance of Custom Objects 1, 2, and 3 cannot be reported using these subject areas.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

These subject areas have the following dimensions:

- Account
- Campaign
- Contact
- Custom Object
- Date Created
- Owned By User

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze

zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign
- Contact
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3

Metrics

The complete list of metrics for these subject areas is as follows:

- Contact Metrics
  - Contact Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Contacts

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area

This topic covers the following reporting subject areas:

- Custom Object 1 and Opportunities
- Custom Object 2 and Opportunities
- Custom Object 3 and Opportunities

Availability

These subject areas are available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

These subject areas allow you to analyze the many-to-many relationship between opportunities and Custom Objects 1, 2, and 3. The opportunities subject area is replicated and added with the Custom Objects 1, 2, and 3 dimensions. Often companies redesign Custom Objects 1, 2, and 3 and want to report on these redesigned objects with opportunities. Because this subject area represents the many-to-many relationship between opportunities and Custom Objects 1, 2, and 3, the opportunities that do not have an association with at least one instance of Custom Objects 1, 2, and 3 cannot be reported using these subject areas.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

These subject areas have the following dimensions:

- Custom Object
- Account
- Campaign
- Close Date
- Date Opened
- Opportunity
- Owned By User
- Primary Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign
- Contact
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3
- Opportunity

Metrics

The complete list of metrics for these subject areas is as follows:

- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency

    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
- Revenue
- Expected Revenue
- Closed Revenue
- Revenue (000)
- Expected Revenue (000)
- Closed Revenue (000)
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Open Opportunities
- Number (#) of Closed Opportunities
- Number (#) of Wins
- Average Number (Avg #) of Days in Stage

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area

This topic covers the following reporting subject areas:

- Custom Object 1 and Service Requests
- Custom Object 2 and Service Requests
- Custom Object 3 and Service Requests

Availability

These subject areas are available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

These subject areas allow you to analyze the many-to-many relationship between service requests and Custom Objects 1, 2, and 3. The service requests subject area is replicated and added with the Custom Objects 1, 2, and 3 dimensions. Often companies redesign Custom Objects 1, 2, and 3 and want to report on these redesigned objects with service requests. Because this subject area represents the many-to-many relationship between opportunities and Custom Objects 1, 2, and 3, the service requests that do not have an association with at least one instance of Custom Objects 1, 2, and 3 cannot be reported using these subject areas.

Relationship Type

Many-to-Many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

These subject areas have the following dimensions:

- Account
- Contact
- Custom Object
- Date Closed
- Date Opened

- Owned By User
- Service Request

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Contact
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for these subject areas is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Service Requests (SRs)
  - Number (#) of Open SRs
  - Number (#) of Closed SRs
  - Number (#) of Pending SRs
  - Number (#) of Cancelled SRs
  - Average (Avg) Open SR Age
  - Average (Avg) Days to Close SR

Usage Notes

The Account, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area

This topic covers the following reporting subject areas:

- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3

Availability

These subject areas are available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

These subject areas allow you to report on Custom Objects 1, 2, and 3 metrics by account, activity, campaign, contact, lead, opportunity, service request, partner, date, and Custom Objects 1, 2, and 3 dimensions. They offer the ability to analyze Custom Objects 1, 2, and 3 metrics by various related objects. The reporting of Custom Objects 1, 2, and 3 is currently available only in real time. When analyzing Custom Objects 1, 2, and 3, use only these subject areas.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

These subject areas have the following dimensions:

- Account
- Activity
- Campaign
- Contact
- Created Date
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3
- Lead
- Opportunity
- Owned By User
- Partner (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Service Request

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego

powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Campaign
- Contact
- Custom Object 1
- Custom Object 2
- Custom Object 3
- Lead
- Opportunity
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for these subject areas is as follows:

- Custom Object Metrics
  - Custom Object Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Custom Objects

Usage Notes

The Account, Activity, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Events Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

Use this subject area to report on event and related dimensions, such as account, date, invitees, lead, opportunity, owned by user, product category, and product.

Relationship Type

One to Many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Opportunity
- Owned By User
- Product
- Product Category

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
  - Number (#) of Accounts for Event
  - Number (#) of Events
  - Number (#) of Invitees
    (Definition: Number of active invitees not having a deleted status.)
  - Number (#) of Leads for Event
  - Number (#) of Opportunities for Event
  - Budget Surplus/Shortfall

    (Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
  - Event Budget

    The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the budget amount divided by number of invitees.

- Event Cost

  (Definition: The per attendee cost of an event, which is the total cost of the activities for all active attendees associated with a completed event, divided by the number of attendees.)

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Date
- Event

Usage Notes

The Event dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

Conversely, if you construct a report that uses dimensions other than the Events dimension (for example, Lead and Invitees), the rows in the report are the intersection of the Events dimension and the selected dimensions. The only rows in the report are rows that exist in all three dimensions.

Forecasts Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to report on the data generated by the Oracle CRM On Demand Forecast Module. It also allows you to compare the forecasting summary with the latest real-time opportunity data by account, territory, user, opportunity, product, date, and user quota dimensions. You can create a performance report

for a sales team, showing the pipeline coverage, quota attainment, and forecast accuracy. It also allows sales managers to monitor the performance of individual team members, using the user hierarchy.

Relationship Type

Multi-Fact

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Revenue (see Note 1)

- Account Territory
- Book
- Close Date (see Note 2)
- Contact
- Forecast
- Forecast Date (see Note 3)
- Opportunity (see Note 4)
- Opportunity Product Revenue (see Note 4)
- Owned By User
- Product
- Product Category
- Quota

Note 1: You cannot combine the Account Revenue dimension with the Opportunity or the Opportunity Product dimensions.

Note 2: For quotas, the close date is the first day of the month for the quota period. For forecasts, the close date is the closed date for the opportunities that are in the forecast snapshots. For opportunities, the closed date is the closed date for the opportunity.

Note 3: The forecast date is the date when the forecast was run. An opportunity can be in multiple forecasts.

Note 4: Opportunity and Opportunity Product Revenue can be associated only with the Opportunity and Opportunity Product Revenue metrics.

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Contact
- Opportunity

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Revenue Metrics
  - Number (#) of Products
  - Average Number (Avg #) of Products
- Forecast Metrics
  - My Account Revenues
    - My Account Revenue
  - My Contact Revenues
    - My Contact Revenue
  - My Opportunities
    - My Opportunity Revenue
  - My Product Revenues
    - My Product Revenue
  - My Products
    - Closed Quantity
    - Closed Revenue
    - Expected Revenue
    - Forecasted Quantity
    - Pipeline Quantity
  - Team Summary
    - Forecast
    - Closed Revenue
    - Pipeline
    - Best Case
  - Team Product Summary
    - Closed Quantity
    - Forecasted Quantity
    - Pipeline Quantity
    - Closed Revenue
    - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Pipeline
  - Forecast
  - Expected Revenue

- Best Case
- Quota Metrics
  - Quota Value
- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Revenue
  - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Revenue (000)
  - Expected Revenue (000)
  - Closed Revenue (000)
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities
  - Number (#) of Closed Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Average Number (Avg #) of Days in Stage
- Opportunity Product Revenue Metrics
  - Number (#) of Products
  - Average Number (Avg #) of Products

Usage Notes

The following restrictions apply:

- **Multi-Fact.** Because the Forecasts subject area is a Multi-Fact subject area, you must ensure there is only one metric as part of a report.
- **Book dimension.** The book dimension and hierarchy allow you to group data records into books. But the data that you can see is still governed by your visibility mode in Analytics. It works only with account, account revenue, opportunity, and opportunity-product.
- **Hierarchies.** All hierarchies are limited to eight levels.
- **Revenue Split.** When the revenue split feature is configured (see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults), the forecast summary reflects the split, but the real-time opportunity metrics do not.

- **Quota Metrics.** Comparing quota metrics to other metrics is only valid at the month level and user level.
- **Forecast summary custom fields.** These fields are not available for reporting. The forecast summary generated by Oracle CRM On Demand contains rolled-up totals. Therefore, the forecast metrics in your report make sense only if you view the data by user. Viewing the forecast metrics without the user causes the value to appear incorrect.
- **Opportunity and multiple forecasts.** The same opportunity can appear in multiple forecasts. Therefore, forecast metrics must be viewed by a specific date, using the filtered-metric mechanism. Without doing this, the forecast metrics might appear incorrect.
- **Forecast and user quota metrics.** The data for revenues is the same as the forecast summary date, so all opportunities appear to be on the first day of the month. The user quota is also set for a monthly period and appears on the first day of the month. For this reason, reports that include forecast and user quota metrics make sense only if the data is aggregated for the month or at a higher level.
- **User quota metrics.** Visibility to user quota metrics is controlled using the Manager visibility regardless of the user's visibility. Hence, it is not possible for users who are not company administrators to report user quotas along with opportunity metrics when their visibility is set to Team visibility.
- **User's percentile ranking.** You cannot build a user's percentile ranking without having access to all the underlying data.
- **Calendar month and multiple forecasts.** Each calendar month can have multiple forecasts. So, a report showing the total forecast metrics must be qualified by a specific forecast date.
- **Quota and Revenue.** If your report showing the user quota and real-time opportunity revenue does not show the expected results, then it could be because there are no records that have opportunity closed dates in the same period as the quota records.
- **Monthly Forecast.** Your monthly forecast summary totals are already rolled up. So, a total for all users gives incorrect results. If you want to obtain the total this way, you must use the revenue metrics from the My Revenues folder.
- **Analytics Manager Visibility.** Use Analytics Manager Visibility if the forecast includes only people who report to you.
- **Analytics Team Visibility.** Use the Analytics Team Visibility if those people in the forecast are part of your team. If the people in the forecast are neither in your team, nor reporting to you, then the opportunity and opportunity product view does not match the forecast summary.
- **Forecast metrics**. The forecast metrics must reference a specific forecast. Use the FILTER metric function to reference the metrics by forecast date and forecast type. For example, use the FILTER metric function to obtain the forecast value for a specific forecast date, such as Sep 16, 2009. Because there are multiple forecast types, add a further filter to get only the values for Opportunity Revenue Forecast. For example:

  ```
  FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
  ```

  Using the FILTER metric function is not the same as adding a filter to the report. If you add a report filter to the filter by Forecast Date and Forecast Type, you do not get any values for the user quota or real-time revenue. If you have multiple quotas defined for each user, you must use the FILTER metric function to reference the specific quota value. For example:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales')
  ```

  In this example, the FILTER metric function obtains the quota value for a specific quota name (Sales). Without this filter metric, you get only the total value of all the quotas.

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level. The Book dimension enables you to analyze metrics and related attributes of accounts and contacts at any level of the book hierarchy.

Households Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available only in the Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Business Purpose

The Households Reporting subject area provides the ability to generate reports on households for the Contact dimension. This subject area enables advisors and their managers to answer questions, such as the following:

- Which of my clients belong to which households?
- How are the household assets in my book of business divided among my clients?
- What are my top households by total asset value?

The Households Reporting subject area also has a Portfolio dimension that can be used to report on information of associated portfolios of household contacts. The Portfolio dimension has an indirect relationship with Households (through Contacts) and so the Portfolio dimension attributes can not be used directly to analyze the household metrics. You can combine household reports with portfolio reports to provide an enhanced client service by understanding clients as members of a household.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Contact
- Household
- Household Contact
- Portfolio

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Household Metrics
  - Total Household Assets

- Total Household Assets
- Total Household Assets (000)
- Average (Avg) Total Household Assets
- Average (Avg) Total Household Assets (000)

- Total Household Expenses
  - Total Household Expenses
  - Total Household Expenses (000)
  - Average (Avg) Total Household Expenses
  - Average (Avg) Total Household Expenses (000)
- Total Household Income
  - Total Household Income
  - Total Household Income (000)
  - Average (Avg) Total Household Income
  - Average (Avg) Total Household Income (000)
- Total Household Liabilities
  - Total Household Liabilities
  - Total Household Liabilities (000)
  - Average (Avg) Total Household Liabilities
  - Average (Avg) Total Household Liabilities (000)
- Total Household Net Worth
  - Total Household Net Worth
  - Total Household Net Worth (000)
  - Average (Avg) Total Household Net Worth
  - Average (Avg) Total Household Net Worth (000)
- Total Contact Assets
  - Total Assets
  - Total Assets (000)
  - Average (Avg) Total Assets
  - Average (Avg) Total Assets (000)
- Total Contact Expenses
  - Total Expenses
  - Total Expenses (000)
  - Average (Avg) Total Expenses

- Average (Avg) Total Expenses (000)
- Total Contact Income
  - Total Income
  - Total Income (000)
  - Average (Avg) Total Income
  - Average (Avg) Total Income (000)
- Total Contact Liabilities
  - Total Liabilities
  - Total Liabilities (000)
  - Average (Avg) Total Liabilities
  - Average (Avg) Total Liabilities (000)
- Total Contact Net Worth
  - Total Net Worth
  - Total Net Worth (000)
  - Average (Avg) Total Net Worth
  - Average (Avg) Total Net Worth (000)
- Household Custom Metrics
  - Indexed Number
  - Average (Avg) Indexed Number
  - Indexed Currency
  - Average (Avg) Indexed Currency
- Number (#) of Rolled Up Contacts
- Number (#) of Rolled Up Service Requests
- Number (#) of Rolled Up Leads
- Number (#) of Contacts
- Number (#) of Contact Service Requests
- Number (#) of Contact Leads
- Number (#) of Households

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Portfolio dimension normally includes non-financial assets such as vehicles unless your administrator has specifically excluded such non-financial assets in Portfolio lists using the Exclude Vehicle / Asset Records from Portfolio Accounts option in the Company Profile page.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filtering Fields

This subject area has fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words *Code* or *UTC*. For example, the Contact dimension has a Contact Type field. There is also a Contact Type Code field, which is the optimized version of the Contact Type field. Similarly, there is a Created Date UTC field, which is the optimized version of the Created Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For more information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). The following dimension in this subject area has optimized filtering fields:

- Contact

Leads Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze lead metrics by account, account territory, campaign, contact, date, lead, opportunity, owned by user, and principal partner account. This subject area contains metrics to analyze lead quality, lead conversion, and revenues associated with leads.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Contact
- Date
- Lead
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign
- Contact
- Lead
- Opportunity

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Lead Metrics
  - Account Territory Hierarchy
    - Top Level Territory Name
    - Level 8 Territory Name
    - Level 7 Territory Name
    - Level 6 Territory Name
    - Level 5 Territory Name
    - Level 4 Territory Name
    - Level 3 Territory Name
    - Level 2 Territory Name
    - Level 1 Territory Name
  - Number (#) of Leads
  - Number (#) of Qualified Leads
  - Number (#) of Rejected Leads
  - Number (#) of Archived Leads
  - Number (#) of Leads Converted to Opportunities (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity (Definition: The number of leads that has been converted to opportunities and is in the Closed/Won sales stage.)
  - Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
  - Number (#) of New Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Closed Revenue for Lead
  - Expected Revenue for Lead
  - Opportunity Revenue for Lead

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Opportunities Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze opportunities by account, territory, campaign, contact, territory, owner, and date dimensions. This subject area is a multi-fact subject area that includes opportunity and quota metrics. Opportunity metrics are defined at the most granular level in this subject area, and hence, can be analyzed by every possible dimension. However, Quota metrics are at less granular level and can be analyzed only by limited dimensions including Date (Month), Quota, Owner.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Close Date
- Date Opened
- Opportunity
- Owned By User
- Primary Contact
- Principal Partner Account
- Quota
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign
- Contact
- Opportunity

Metrics

The following are the key metrics in this subject area:

- Revenue (Expected and Closed)
- Number (#) of Opportunities (Open and Closed)
- Number (#) of Wins
- Quota amounts

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Metrics

- Opportunity Custom Metrics
  - Indexed Currency
  - Average (Avg) Indexed Currency
  - Indexed Number
  - Average (Avg) Indexed Number
- Revenue
- Expected Revenue
- Closed Revenue
- Revenue (000)
- Expected Revenue (000)
- Closed Revenue (000)
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Open Opportunities
- Number (#) of Closed Opportunities
- Number (#) of Wins
- Average Number (Avg #) of Days in Stage

- Quota Metrics
  - Quota Value

Usage Notes

Because quota metrics are not defined at the Opportunity dimension level, these metrics are displayed as empty cells when Opportunity dimension attributes are on the report.

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The Opportunities Reporting subject area and the Opportunity Historical Analytic subject area provide different metrics. Before selecting one of these subject areas, review the provided metrics in both to make sure you use the subject area that best suits your needs,

Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze the many-to-many relationship between opportunities and competitor accounts. This subject area is almost identical to the opportunity subject areas. The only difference is that it includes the competitor account dimension, which has a many-to-many relationship with the opportunity record type. This subject area allows you to create reports to show all the competitors for an opportunity. Because this subject area represents the many-to-many relationship between opportunities and competitor accounts, the opportunities that do not have an association with at least one competitor account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the competitor account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Close Date
- Date Closed
- Opportunity
- Opportunity Competitor
- Owned By User
- Primary Contact
- Relationship Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign

- Contact
- Opportunity

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Revenue
  - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Revenue (000)
  - Expected Revenue (000)
  - Closed Revenue (000)
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities
  - Number (#) of Closed Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Average Number (Avg #) of Days in Stage

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze the many-to-many relationship between opportunities and partner accounts. It is almost identical to the opportunity subject areas. The only difference is that it includes the partner account dimension, which has a many-to-many relationship with the opportunity record type. This subject area allows you to create reports that show all the partners for an opportunity. Because this subject area represents the many-to-many relationship between opportunities and partner accounts, the opportunities that do not have an association with at least one partner account cannot be reported using this subject area. The attributes that define the partner account relationship that are available for reporting include the following:

- Primary Contact
- Role
- Reverse Role
- Start Date
- End Date
- Strengths
- Weaknesses
- Comments

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Close Date
- Date Opened
- Opportunity
- Opportunity Partner
- Owned By User
- Primary Contact
- Relationship Contact
- Territory

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign

- Contact
- Opportunity

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Metrics
  - Opportunity Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Revenue
  - Expected Revenue
  - Closed Revenue
  - Revenue (000)
  - Expected Revenue (000)
  - Closed Revenue (000)
  - Number (#) of Opportunities
  - Number (#) of Open Opportunities
  - Number (#) of Closed Opportunities
  - Number (#) of Wins
  - Average Number (Avg #) of Days in Stage

Usage Notes

The Account and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

You can use this subject area to report on all contacts associated with an opportunity or a contact that is associated with multiple opportunities. In other opportunity subject areas, you can report only on an opportunity's primary contact. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-Many

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Contact
- Opportunity

Metrics

None.

Usage Notes

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Contact
- Opportunity

Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand

Business Purpose

This subject area allows you to analyze opportunity product revenues by account, account territory, campaign, opportunity, opportunity product, owned by user, product, and product category. Because each recurring product revenue record might have a different start date, the level of detail for this subject area is at the lowest level and contains one row for each recurring product revenue record within the opportunity. Given the level of detail for this subject area, it provides the utmost flexibility to roll up data at any level of the supported dimensions. This subject area also contains the quota dimension and metrics, which allow you to report both opportunity product revenue and quota metrics in the same report.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Territory
- Campaign
- Opportunity
- Opportunity Product Revenue
- Owned By User
- Primary Contact
- Product
- Product Category
- Quota

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Campaign
- Opportunity

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Opportunity Product Revenue Metrics
  - Number (#) of Products
  - Average (Avg) Number (#) of Products
- Quota Metrics
  - Quota Value

Usage Notes

The Account and Primary Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Reports made with this subject area include a summary revenue record row for each revenue record displayed in the report. If you do not want the summary revenue record rows included in the report, then either add the Product Name field to the report or use the Opportunity History Analytic subject area (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"" na stronie 1126).

Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the relationship between opportunities and opportunity teams. Use this subject area to query for team members involved in an opportunity. This subject area has no metrics.

Relationship Type

Many-to-Many.

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Account
- Opportunity
- Opportunity Team
- Owned By User

Metrics

None.

Usage Notes

Data Visibility. This subject area always uses the Team Visibility mode, regardless of which settings you defined in your profile. For that reason, you can always report on all the opportunities where you are either the owner or a team member.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Orders Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

Use this subject area to analyze orders by account, contact, date, opportunity, owner, and product dimensions.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Date
- Opportunity
- Order
- Owned By User
- Product

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Number (#) of Orders
- Order Items Quantity

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Contact
- Opportunity
- Order
- Owned By User
- Product

Usage Notes

This subject area has multiple dimensions, but you must take care not to mix dimensions indiscriminately. Not all combinations of dimensions and metrics yield useful results.

- The metric ‘Number (#) of Orders’ applies only to the Order dimension which can be rolled up by direct relationship (Account, Contact, Date, Opportunity, and Owner dimensions) but not by the Product dimension, because there is no direct relationship between the Product and Order dimensions.
- The Product dimension is only associated with Order Item, you can still report Product with Order details through the Order dimension.

Partners Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Business Purpose

The Partners Reporting subject area provides the ability to analyze partners and measure important performance metrics, including the number of qualified leads and total revenue in the opportunity pipeline.

Relationship Type

Summary

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Date Created
- Owned By User
- Partner
- Territory

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Partner Metrics
- Partner Custom Metrics
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
    - Indexed Currency
    - Indexed Number
- Number (#) of Partners
- Number (#) of Archived Leads
- Number (#) of Cancelled Service Requests (SRs)
- Number (#) of Closed Opportunities
- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Leads

- Number (#) of Leads Converted to Opportunities
- Number (#) of Leads Resulting in Lost Opportunity
- Number (#) of Leads Resulting in Won Opportunity
- Number (#) of Open Opportunities
- Number (#) of Open SRs
- Number (#) of Opportunities
- Number (#) of Pending SRs
- Number (#) of Qualified Leads
- Number (#) of Rejected Leads
- Number (#) of SRs
- Number (#) of Wins
- Average Number (Avg #) of Days in Stage
- Average (Avg) Days to Close SR
- Average (Avg) Open SR Age
- Closed Revenue
- Closed Revenue (000)
- Closed Revenue for Lead
- Expected Revenue for Lead
- Opportunity Revenue for Lead
- Revenue
- Revenue (000)

Usage Notes

The previous metrics are based on the Principal Partner Account of Leads, Opportunities, and Service Requests.

Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available only in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Business Purpose

This subject area provides the information required by various roles in a pharmaceutical organization to better understand physicians, refine content, and deliver the right message to the right person at the right time. For

example, a marketing manager can analyze detailing trends, collateral performance, and responses from various segments. With this information, the manager can revise collateral or segment the customer base again, and then target customers accordingly. A sales manager can analyze the detailing trends, looking for good and bad performers in a territory, and so coach the team, as needed.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Activity
- Contact
- Message Response
- Messaging Plan
- Messaging Plan Item
- Product

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Contact

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
  - Number (#) of Accounts
- Activity Metrics
  - Number (#) of Accounts with Activities
  - Number (#) of Activities
  - Number (#) of Closed Activities
  - Number (#) of Open Activities
- Contact Metrics
  - Contact Custom Metrics
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
    - Indexed Currency
    - Indexed Number

- Number (#) of Contacts
- Message Response Metrics
  - Messaging Response Custom Metrics
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
    - Indexed Number
  - Number (#) of Messaging Responses
  - Average (Avg) Sequence Number
- Messaging Plan Item Metrics
  - Messaging Plan Item Custom Metrics
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
    - Indexed Number
  - Number (#) of Messaging Plan Items
  - Average (Avg) Sequence Number
- Messaging Plan Metrics
  - Messaging Plan Custom Metrics
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Number
    - Indexed Number
  - Number (#) of Messaging Plans

Usage Notes

The Activity dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Quotes Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand. The Quotes object must be provisioned by an administrator.

Business Purpose

Use this subject area to analyze quotes by account, date, and owner dimensions.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Quote

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Quote Custom Metrics
- Number (#) of Quotes

Usage Notes

None.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Opportunity
- Owned By User
- Quote

Service Requests Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides the ability to analyze service requests by account, contact, service request, user, partner, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these performance metrics for service requests can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

Relationship Type

Simple

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Date Closed
- Date Opened
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Service Request

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Contact
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
  - Service Request Custom Metrics
    - Indexed Currency
    - Average (Avg) Indexed Currency
    - Indexed Number
    - Average (Avg) Indexed Number
  - Number (#) of Service Requests (SRs)
  - Number (#) of Open SRs

- Number (#) of Closed SRs
- Number (#) of Pending SRs
- Number (#) of Cancelled SRs
- Average (Avg) Open SR Age
- Average (Avg) Days to Close SR

Usage Notes

- The Account, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.
- Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides the ability to analyze shared activities by account, contact, and user dimensions. Because these activities can be shared by one or more users in Oracle CRM On Demand, using this subject area you can report shared activities. Activities that are not shared with at least one user cannot be reported using this subject area.

Relationship Type

Many-to-many

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Activity
- Contact
- Owned By User

Optimized Filtering Fields

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Account
- Activity
- Contact

Metrics

None

Usage Notes

The Account, Activity, and Contact dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

The data visibility to the activity record is not controlled through the book association with that activity record in this subject area. You must own the activity record, or it must be shared with you so that you can see activity records in this subject area.

Solutions Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

In this subject area, you can analyze solutions by product, product category, service request, and expiration date dimensions, as well as the relationship between solutions and their associated service requests. You can also analyze important solution and related service requests metrics that help your company to evaluate the status and effectiveness of solutions.

Relationship Type

Many-to-Many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Expiration Date
- Product
- Product Category
- Service Request
- Solution

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*.

Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Solution Custom Metrics
  - Average (Avg) Indexed Currency
  - Average (Avg) Indexed Number
  - Indexed Currency
  - Indexed Number
- Number (#) of Solutions
- Number (#) of Approved Solutions
- Number (#) of Published Solutions
- Number (#) of Obsolete Solutions
- Number (#) of SRs
- Number (#) of Open SRs

- Number (#) of Closed SRs

Usage Notes

The Product Category dimension is an independent dimension, not driven through product as are other subject areas. This is specifically done to match the special behaviour of the Solutions user interface where a product category can be assigned to a solution without a product value.

The Service Request dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

Special pricing requests allow partners and brand owners to execute a set of business processes, by which a partner asks the brand owner for a lower price on a product (for various reasons, such as a response to a competitive deal or general downward price trends).

This subject area provides you with the ability to perform real-time analysis and report on special pricing requests and special pricing products, so you can assess partner performance. You can use metrics and information, such as authorized price reductions for each product, partner, and quarter to measure discount effectiveness and product performance in the channel.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area offers the following dimensions:

- Date
- Deal Registration
- End Customer (Account)
- Last Approved by (User)
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account
- Product

- Product Category
- Special Pricing Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Special Pricing Product Metrics
  - Number of (#) of Special Pricing Requests
  - Amount Authorized
  - Amount Authorized (000)
  - Amount Requested
  - Amount Requested (000)
  - Average (Avg) Amount Authorized
  - Average (Avg) Amount Requested
  - Average (Avg) Authorized Cost
  - Average (Avg) Authorized Discount Percent
  - Average (Avg) MSRP
  - Average (Avg) Purchase Cost
  - Average (Avg) Quantity
  - Average (Avg) Requested Cost
  - Average (Avg) Requested Discount Percent
  - Average (Avg) Requested Resale Price
  - Average (Avg) Suggested Resale Price
  - Quantity

Usage Notes

The End Customer dimension is the Account dimension. The Last Approved by dimension is the User dimension.

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Vehicles Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides the ability to analyze vehicle-related metrics by vehicle and dealer dimensions and other associated dimension objects, such as account, contact, date, dealer, and product.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account

- Contact
- Date
- Dealer
- Product
- Vehicle

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Vehicle Metrics
  - Vehicle Custom Metrics
  - Number (#) of Vehicles

Usage Notes

Optimized Custom Fields for V3 Analytics only

This subject area has custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with *Optimized Custom Fields* or *Optimized Custom Metrics*, such as *Account Optimized Custom Fields* and *Opportunity Optimized Custom Metrics*. Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

The following record types have optimized custom fields and metrics coverage in Oracle CRM On Demand and one or more of these record types might be present as dimensions or facts in this subject area:

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Account	All optimized fields
Activity	All optimized fields
Assessment	All optimized fields
Campaign	All optimized fields
Contact	All optimized fields
Custom Objects	All optimized fields in CO1 - CO9
Lead	All optimized fields
Opportunity	All optimized fields
Opportunity Team	First five optimized fields of each type

Record Type	Oracle CRM On Demand Coverage
Product	All optimized fields
Revenue	All optimized fields
Service Request	All optimized fields

Optimized Filtering Fields

This subject area has fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words Code or UTC. For example, the Contact dimension has an Assignment Filter 1 field. There is also an Assignment Filter 1 Code field, which is the optimized version of the Assignment Filter 1 field. Similarly, there is a Created Date UTC field, which is the optimized version of the Created Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For more information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (zob. "Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania" na stronie 1281). The following dimensions in this subject area have optimized filtering fields:

- Account
- Contact
- Date
- Dealer
- Vehicle

Changing the Appearance of Reports in Analytics

When setting up or updating reports, you can change the visual appearance of reports, known as cosmetic formatting. You can apply cosmetic formatting, copy and paste cosmetic formatting attributes, and save a formatted report to use as a style template.

Depending on the item you are formatting, the dialog box displays different options, such as font, cell, and border controls, background color, additional formatting options such as cell padding, and custom CSS style options for HTML.

You can change the appearance of:

- Columns and sections, such as background color and borders
- Columns in tables
- Size of titles

You can copy the range of cosmetic formatting attributes that you apply to an item, such as a column in a table, and paste them to an item of the same type, such as another column in the table or a column in a different table. You can also restore the default appearance. To do this, use the icons at the top right of the dialog boxes.

Views that support copying and pasting include the table, pivot table, and chart views.

About Saving Reports as Style Templates

After you have customized the cosmetic appearance of a report and saved it, you can use it as a template. This allows you to apply the formatting from the saved report to new or existing reports.

Views that support the use of a saved report as a template include the table, pivot table, and chart views.

This topic contains information about performing the following tasks:

- Formatting the visual appearance of a report
- Copying and pasting a formatting attribute
- Restoring the default appearance of an attribute
- Using a saved report as a template

To format the visual appearance of a report

1. In Oracle CRM On Demand, click the Analytics tab.
2. On the Home page, click Catalog and locate an analysis.
3. Open the analysis.
4. Select the report that you want to work with, then click OK.
5. In the Build and View Analyses page, open the cosmetic format dialog box by doing one of the following:
   - In Step 1, click the Column Properties button, and then click the Style tab in the Column Properties dialog box.
   - In Step 2, open the Edit Format dialog box by doing one of the following:
     - For Title or Table, click the Format View button.
     - In the pivot table view, click the Pivot Table View Properties button and then the Set alternate format button.

     NOTE: In the table view, you can also click the format column button and use the Value Format tab. In the pivot table view, you can also click the section properties button and use the Section Properties tab.

     The cosmetic format dialog box appears.
6. W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

   UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.
7. W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

   UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

   Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

8 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

9 Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości.

Wartości są określone w pikselach.

10 Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.

b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

11 Nacisnąć przycisk "OK".

To copy and paste a formatting attribute

1 In the Build and View Analysis page, go to the item whose formatting you want to copy, such as a row, column, or table cell.

2 Open the Cosmetic Formatting dialog box, click the Copy Formatting button, then click Cancel to close the Cosmetic Formatting dialog box.

3 Go to the item to which you want to paste the formatting.

4 Open the cosmetic formatting dialog box, click the paste formatting button, then click OK to apply your changes.

To restore the default appearance

- Open the Cosmetic Formatting dialog box for the item, and then click the Clear Formatting button.

For some types of views, when you add the view, you can use a saved report as a template, as described in the following procedure.

To use a saved report as a template

1 In the Build and View Analysis page, go to Step 2 Create Layout.

2 Click Add View, and select the view that you want.

3 Click the Import View Formatting From Another Analysis button, which is near the top of the workspace:

Note: You can import formatting from reports that have formats from Step 2 (Creating Layouts). Formatting from Step 1 (Defining Criteria) cannot be imported.

4 In the Import Saved Format dialog box, navigate to the saved report, and click OK.

5 Click either the Saved Results link or the Preview Analyses button.

Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania

Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *Kod* (w przypadku list wyboru) lub akronim *UTC (*Coordinated Universal Time - Uniwersalny czas koordynowany) w przypadku pól typu "Data i godzina". Korzystanie z pól zoptymalizowanych w filtrze poprawia wydajność.

Pola kodów w filtrach

Pola kodów zawierają listy wyboru wartości w formie kodu niezależnego od języka (LIC) w przypadku wielojęzycznych list wyboru. W aplikacji Oracle CRM On Demand można zarządzać wieloma językami przy użyciu kodów niezależnych od języka oraz osobnych wpisów dla każdego języka. Przykładowo, pole statusu może zostać zaimplementowane w poniższy sposób w przypadku wartości języka o statusie "Aktywny".

Język	Wartość	Kod niezależny od języka
Angielski	Aktywne	Aktywne
Francuski	Actif	Aktywne
Niemiecki	Aktiv	Aktywne
Hiszpański	Activo	Aktywne

W celu filtrowania aktywnych podmiotów należy utworzyć filtr dot. pola "Kod statusu" (zoptymalizowana wersja pola "Status") oraz wartości LIC (w tym przypadku "Aktywny"). Niezależnie od używanego języka, zapytanie o wartość LIC zwiększa wydajność raportu, ponieważ pozwala pominąć dodatkowy krok tłumaczenia w celu wyszukiwania innych języków.

Wyświetlanie wartości LIC dot. listy wyboru

Aby wyświetlić wartości LIC dot. listy wyboru, należy skorzystać z poniższej procedury.

Aby wyświetlić wartości LIC dot. listy wyboru

1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.

2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji".

3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć łącze wymaganego typu rekordu.

4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć łącze "Konfiguracja pól" *typu rekordu*.

5 Na stronie "Pola" kliknąć jedno z łącz "Edycja listy wyboru" dot. odpowiedniego pola listy wyboru.

Wartości LIC są wyświetlane w kolumnie "ID".

Pola UTC w filtrach

Podczas korzystania z pól UTC pola te nie są konwertowane do strefy czasowej firmy ani użytkownika, dzięki czemu poprawiają wydajność raportu. Wydajność ulega dalszej poprawie, jeżeli pola daty i godziny są indeksowane w bazie danych. Użytkownik może pominąć te pola w raportach i użyć zamiast nich pól z dostosowanymi strefami czasowymi.

Hierarchie - informacje podstawowe

Niektóre obiekty danych, takie jak podmiot, rejestr, możliwość lub obszar, obsługują strukturę hierarchiczną (w postaci drzewa). Na przykład hierarchia obszarów jest wyświetlana w wielu obszarach zainteresowań i zazwyczaj jest używana do przechowywania informacji na temat obszaru sprzedaży. W aplikacji Oracle CRM On Demand obsługiwanych jest 10 poziomów hierarchii. Przykładowo, hierarchia obszarów wdrożona w firmie w Stanach Zjednoczonych może mieć następującą strukturę:

- Najwyższy poziom jest ustawiony jako "USA".
- Poziom 8 zawiera następujące wpisy: Północny Wschód, Południe, Środkowy Zachód i Zachód.
- Poziom 7 zawiera wpisy podrzędne, na przykład dla obszaru Północnego Wschodu: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island i Connecticut.
- Poziom 6 zawiera dodatkowe wpisy podrzędne. Na przykład dla wpisu Massachusetts: Boston, Cape Cod, Eastern Massachusetts i Western Massachusetts.
- Poziom 5 zawiera dalszy podział poprzednich obszarów. Na przykład, dla obszaru Cape Cod: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis i Barnstable.
- Poziom 4 nie jest używany w tym przykładzie.
- Poziom 3 nie jest używany w tym przykładzie.
- Poziom 2 nie jest używany w tym przykładzie.
- Poziom 1 nie jest używany w tym przykładzie.

Poprzednia hierarchia jest bardziej skompresowana, jak pokazano w poniższej tabeli. Maksymalną obsługiwaną liczbą poziomów hierarchii jest 10. Jeśli hierarchia ma mniej niż 10 poziomów, wartości najniższych poziomów są powtarzane (np. Hyannis na poziomach od 5 do 1). Funkcja ta umożliwia raportowanie powiązanych miar na dowolnym poziomie hierarchii.

Nazwa terytorium poziomu głównego	USA
Nazwa terytorium poziomu 8	Północny Zachód

Nazwa terytorium poziomu 7	Massachusetts
Nazwa terytorium poziomu 6	Cape Cod
Nazwa terytorium poziomu 5	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 4	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 3	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 2	Hyannis
Nazwa terytorium poziomu 1	Hyannis

W interfejsie użytkownika atrybuty hierarchii znajdują się w podfolderze folderu wymiaru głównego, na przykład "Podmiot", "Obszar" itd. Wszystkie wpisy są wyświetlane w porządku alfabetycznym.

Step 1: Defining Criteria in Analytics

You define the criteria for your reports in the Define Criteria page. To access the Define Criteria page, either create a new analysis, or open an existing analysis.

Click a topic to see step-by-step instructions to do the following:

- Adding Columns to Reports (zob. "Dodawanie kolumn do raportów" na stronie 1284)
- Adding Custom Fields to Reports (zob. "Dodawanie pól niestandardowych do raportów" na stronie 1285)
- Adding Filters to Columns in Analytics (na stronie 1720) (optional but recommended)
- Editing Column Properties (zob. "Edytowanie właściwości kolumn" na stronie 1295)
- Setting Up Column Formulas (zob. "Konfigurowanie formuł kolumn" na stronie 1307)
- Adding Action Links to Analyses (na stronie 1742) (optional)
- Sorting and Reordering Columns (zob. "Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności" na stronie 1311)

Related Topics

See the following topics for related information:

- About Using Addresses in Reports (zob. "Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe" na stronie 1312)
- Combining Results from Multiple Reports Using Set Operations (zob. "Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach" na stronie 1313)

Dodawanie kolumn do raportów

Podczas tworzenia lub modyfikowania raportu należy dodać do niego odpowiednie kolumny w taki sposób, aby raport zawierał wszystkie wymagane informacje.

UWAGA: Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand, należy dokładnie sprawdzić analizy historyczne w przypadku, gdy obejmują one okres kilku lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Jak dodać kolumny do raportu

1. W sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" w aplikacji rozwinąć listy kolumn w celu wyświetlenia tych kolumn, które można dodać do raportu.
2. Klikać na kolumnach, które mają zostać dodane do raportu.

   UWAGA: Kolumnę można usunąć z raportu, klikając na ikonie X danej kolumny. Kolejność kolumn można zmienić, przeciągając je na nowe miejsce.

Dodawanie pól niestandardowych do raportów

Można dodawać pola niestandardowe jako kolumny w raportach i analizach. Więcej informacji o dodawaniu kolumn do raportów znajduje się pod hasłem Dodawanie kolumn do raportów (na stronie 1284).

W przypadku wdrożeń w wielu językach pola niestandardowe trzeba przetłumaczyć na każdy używany język, tak aby można było dodawać te pola do raportów i analiz. Jeśli na przykład pole niestandardowe jest utworzone w języku angielskim, a ma być używane w raportach i analizach tworzonych przez użytkowników polskich, należy je przetłumaczyć na język polski.

Adding Filters to Columns in Analytics

In the Define Criteria page, you can set up filters for columns in your report. A filter limits the results that appear when a report is run, showing only those results that match the criteria.

A column filter consists of the following elements:

- A column to filter, such as Account Type.
- A value to use when applying the filter, such as 10 (a SQL expression or a variable can be used instead of a value when necessary).
- An operator that determines how the value is applied, such as Less Than.

  For example, if the column contains the quantity sold, the operator is Less Than, and the value is 10, the results include only order quantities where less than 10 units were sold.

A column filter can also have the following characteristics:

- It can be combined with other column filters from the same subject area to further constrain the results of a report.
- Filters can be grouped to create complex filters.
- Its value can be constrained by the results of a previously saved report from the same subject area.
- A column filter applies only to the column in which it is built. It does not affect other columns.

The filter is translated into a WHERE clause in the SQL SELECT statement. The WHERE clause is used to limit the rows returned to those that fit the specified constraints. Advanced users can enter the SQL for a filter directly.

NOTE: If you selected the option to add new picklist values when importing data, those new picklist values may not show up in the reports for 24 hours. Therefore, you may not be able to use the new picklist values as filters during that time period.

Creating Column Filters

You can create a filter on any column in your reports. If you do not want the column to display in results, you can hide it.

CAUTION: If you click your browser's Refresh button before you have finished creating a column filter, the browser reloads the page and discards your changes.

To create a filter without adding the column to the report

- Control-click the column.

To create a column filter

1. In the Define Criteria page, click the New Filter button in the column where you want to create the filter.
2. In the Create/Edit Filter dialog box, select an operator from the Operator drop-down list.

   The choices for operators and values appear in the left column. Depending on the type of column you select, additional options may appear in the right column, such as calendar buttons for specifying a date range, or a text-matching box for limiting long lists of values.
3. To specify a value, enter it in the Value box, or click All Choices to view the available values in the column, and select a value from the list.

   Multiple values can be added by clicking Add and selecting Value after entering data for the current value field.

   NOTE: To use All Choices/Limited Choices on a Control-Click filter, you need to select at least one column in the Analysis. The selected column does not need to be the one to which you are adding the filter.

   Use the guidelines shown in the following table when choosing an operator and specifying values. For more information on operators, see *Usage Notes on Operators*, which appears after this procedure.

Operator	Usage Guidelines
is equal to or is in	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column matches the value in the filter.
is not equal to or is not in	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column does not match the value in the filter.
is less than	Valid for a column that contains numbers or dates. Specify a single value. Results will include only records where the data in the column is less than the value in the filter.
is greater than	Valid for a column that contains numbers or dates. Specify a single value. Results will include only records where the data in the column is greater than the value in the filter.
is less than or equal to	Valid for a column that contains numbers or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column is less than or the same as the value in the filter.
is greater than or equal to	Valid for a column that contains numbers or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column is greater than or the same as the value in the filter.
is between	Valid for a column that contains numbers or dates. Specify two values. Results will include records for both the specified values and the values in between them.
is null	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Do not specify a value. The operator tests only for the absence of data in the column. The results include only records where there is no data in the column. Sometimes it might be useful to know whether any data is present, and using the IS NULL operator is a way to test for that condition.
is not null	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Do not specify a value. The operator tests only for the presence of data in the column. Results will include only records where there is data in the column.
is in top	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value. Results will include only the first n records, where n is a whole number specified as the value in the filter. This operator is for ranked results. For example, you could use this operator to obtain a list of the top 10 performers.
is in bottom	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value. Results will include only the last n records, where n is a whole number specified as the value in the filter. This operator is for ranked results. For example, you could use this to obtain a list of the customers reporting the fewest numbers of problems.

Operator	Usage Guidelines
contains all	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column contains all of the values in the filter.
contains any	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column contains at least one of the values in the filter.
does not contain	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value or multiple values. Results will include only records where the data in the column does not contain any of the values in the filter.
begins with	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value. Results will include only records where the data in the column begins with the value in the filter.
ends with	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Specify a single value. Results will include only records where the data in the column ends with the value in the filter.
is LIKE (pattern match)	Valid for a column that contains text. Specify a single value or multiple values. Requires the use of a percentage symbol (%) as a wild card character. You may specify up to two percent sign characters in the value. Results will include only records where the data in the column matches the pattern value in the filter.
is not LIKE (pattern match)	Valid for a column that contains text. Specify a single value or multiple values. Requires the use of a percentage symbol (%) as a wild card character. You may specify up to two percent sign characters in the value. Results will include only records where the data in the column does not match the pattern value in the filter.
is prompted	Valid for a column that contains text, numbers, or dates. Setting a column to *is prompted* flags it to be filtered by a value passed to it from another report. **NOTE:** Use this option when linking reports together through navigation (see Step 2: Creating Layouts (zob. "Krok 2: Tworzenie układów" na stronie 1314)). One or more columns in the report you drill into must contain the *is prompted* filter for that report to display rows limited to the value selected and drilled into from the parent report.

4 Use the paging controls to navigate the choices when there are many choices for the column:

- Click on a specific page number to navigate to that page.
- Click the double right-arrow paging button (>>) to advance to the last page or the double left-arrow paging button (<<) to go back to the first page.

5 Use the calendar buttons to specify the date range for columns that contain dates.

To specify a single date, specify the same date for the beginning and ending date.

6 Use the Match drop-down list to view the available values to use in a filter. If desired, specify criteria to constrain the values to be returned (this is not mandatory). Then click the All Choices link, and select a value from the list returned.

   For example, suppose you want to see results for the East region. If you enter an E into the text box and select "begins with" from the Match drop-down list, the list shows only the values that begin with an E.

7 To add an SQL expression or a session variable, do the following:

   a Click the Add button and select the appropriate option.

      The label on the Value box changes to reflect your selection.

   b Enter the SQL expression or session variable name into the box.

   SQL expressions can contain function calls that operate on column values. For more information, see Using Functions in Analytics (na stronie 1803) and Session Variables (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1414).

8 To remove a value, SQL expression, or session variable, click the X icon next to it.

   To remove all definitions, click the Clear Values button.

9 To have this filter constrained by the value of a column from the same subject area in another analysis, click the Advanced button and select the Filter based on results of another request option.

   The Filter on Saved Request dialog box appears.

10 To convert the filter to SQL, click the Advanced button and select the Convert this filter to SQL option.

   The Advanced SQL Filter dialog box appears.

11 When you are finished, click OK.

   The filter appears in the Filters area on the Define Criteria page or on the Saved Filters page.

Usage Notes on Operators

Some operators do similar, but not exactly the same functions. Consider the similarities and differences between the following operators:

- is equal to
- is in
- contains all
- contains any
- is LIKE

Is equal to or *is in* searches for an exact match between the search criteria and the values in the data base. For example, if the criterion is Pat Lee, then only Pat Lee exactly matches and passes the filter. Because all searches are case sensitive, values such as pat Lee or Pat lee do not pass the filter.

Contains all searches for all the values that match the criteria, and all the values must be in the values to pass the filter, as in an AND search. For example, if the criteria is to search for two values; value = Pat and value =Lee, then Pat Lee and Lee Pat pass the filter, but pat Lee, Pat Smith and Chris Lee do not pass the filter because they do not contain all of the criteria (Pat AND Lee).

Contains any searches for values that match the criteria, but is less strict in that it does not require all the values, as in an OR search. For example, if the criterion is to search for two values; value = Pat, and value = Lee then Pat, Pat Smith, Chris Lee, and Lee all pass the filter because they meet the criteria of Pat OR Lee.

Is LIKE searches for patterns, and as such requires the use of one or two percentage symbols (%) as a wild card character. For example, if the search criteria is value = P%t %ee, then Pat Lee, Pit smee, and Packet trainee all pass the filter, but pat Lee does not.

For optimum search speed, reduce or eliminate the use of pattern matching operators such as Contains All, Contains Any, and Is LIKE. If you want to search by exact values, do not use pattern matching operators instead of exact operators.

Saving Column Filters

You can save a filter as part of an analysis or for reuse in other analyses. If a filter is for a specific analysis and you save the analysis, the filter is saved as part of the analysis and will be applied every time the analysis runs. You can also save the filter explicitly so it can be used in other analyses.

Saved filters and folders containing filters for the subject area appear following the name of the subject area. If there are no saved filters for the subject area, this part of the page is blank.

To save a column filter as part of an analysis

1. In the Define Criteria page, click Save.
2. In the Save Analysis dialog box, select the location in which to save the analysis and then click OK.

To save a column filter for use in other analyses

1. In the Define Criteria page, in the Filters section, click Save Filter.
2. In the Save Filter dialog box, select a folder in which to save the filter:
   - To save the filter for your personal use, click My Filters.

     Filters saved in My Filters are available only to you.
   - To save the filter for use by others, click Public Filters.

     Filters saved in a public filters folder are available to other users that have permission to access the folder.
3. Enter a name (maximum 512 characters) for the filter.
4. (Optional) Enter a description for the filter.
5. Click OK.

To display the properties for a saved filter

- In the Define Criteria page, in the Filters section, click the Filter Options icon next to the filter whose properties you want to display, and then select the Edit Filter option.

Applying Saved Column Filters to Analyses

You can apply a saved column filter to an analysis. You can apply either the contents of the filter or a reference to the filter.

When you apply the contents of a saved column filter, the actual contents of that filter are copied into the Filters area on the Define Criteria page. This allows you to manipulate the filter criteria without altering the saved filter. When you apply a reference to a saved filter, the saved filter is referenced only by its name, and you can view but not alter its contents.

To apply a saved column filter to an analysis

1. In the Define Criteria page, in the Filters section, click Open Saved Filter.
2. Navigate to the appropriate Filters folder, select the saved filter that you want to apply, and then click OK.
3. In the Apply Saved Filter dialog box, in the Filter Options section, specify your choices, if any.
4. Click OK.

   The filter appears in the Filters area on the Define Criteria page.

Editing Column Filters

You can edit a column filter to change its properties.

To edit a column filter

1. In the Define Criteria page, in the Filters section, click the Filter Options button for the filter you want to edit, and then select Edit Filter.

   The Create/Edit Filter dialog box appears.
2. Make your changes, and then click OK.

Editing the Formula for a Column Filter

You can edit the formula for a column filter. The edits that you make apply only to the filter's use of the column; a formula can contain calls to functions to perform more advanced calculations. See Using Functions in Analytics (na stronie 1803).

To edit the column formula for a filter

1. In the Define Criteria page, in the Filters section, click the Filter Options button for the filter, and then select Edit Column Formula.
2. Click the Column Formula tab.
3. Type the formula into the Column Formula area.
4. Click OK to save your changes.

Removing Column Filters

You can remove a single filter or all filters from an analysis.

NOTE: If the analysis was saved previously with any filters applied, save the analysis again to remove the filters.

To remove a column filter from an analysis

- In the Define Criteria page, in the Filters section, click the X icon.

Combining Column Filters with Other Column Filters

Combining column filters, also known as parenthetical filtering, allows you to create complex filters without requiring you to know SQL.

You can combine column filters with AND and OR operators. The AND operator means that the criteria specified in each filter must be met. This is the default method for combining column filters. The OR operator means that the criteria specified in at least one of the column filters must be met.

To combine a column filter with other column filters

1. In the Define Criteria page, add at least two column filters to an analysis, or add at least two column filters to a saved filter.

   The filters are listed in the Filters section with an AND operator between them.
2. To change an AND operator to an OR operator, click it.
3. As you add column filters, click AND and OR operators to group filters and construct the desired filter combinations.

   Combined filters elements are bounded by boxes.
4. To cut, copy, or ungroup bounded elements, click the Edit Filter Group button and select the appropriate option.

Preventing a Filter from Being Replaced During Navigation and Prompting

You can protect the contents of a filter in a report from being affected during navigation and prompting. A protected filter is always applied to results.

To protect a filter from changing during navigation and prompting

- In the Define Criteria page, in the Filters section, click the Filter Options button for the filter, and then select Protect Filter.

Using Saved Reports as Filters

Filters can be combined with other filters, as well as be based on the values returned by another report. Any saved report that returns a column of values can be used to filter the selected column in your report.

To create a filter based on the results of another saved report

1. In the Define Criteria page, click the New Filter button in the column where you want to create the filter.
2. In the Create/Edit Filter dialog box, click Advanced, and then select the Filter based on results of another request option.
3. In the Filter on Saved Request dialog box, in the Relationship field, select the appropriate relationship between the results and the column to be filtered.
4. Click Browse and navigate to the saved report.
5. In the Use Values in Column field, select the column that is to be used for the filter.

   If the saved report contains a column name that matches the column where you are creating the filter, that column name appears first in the list of values in the Use Values in Column field. You can select a different column.
6. Click OK.

   The filter appears in the Filters section in the Define Criteria page.

   NOTE: If you later want to edit the filter, you can edit only the information shown in the Filter on Saved Request dialog box.

Editing the SQL for a Column Filter

You can edit the logical SQL WHERE clause to be used as a filter. While generally not necessary, this feature is available for users who need advanced filtering capability. For a comprehensive description of SQL syntax, see a third-party reference book on SQL, a reference manual on SQL from one of the database vendors, or an online reference site. For more general information about using SQL, see Using Functions in Analytics (na stronie 1803).

To edit the SQL generated for a column filter

1. While in the Create/Edit Filter dialog box, click Advanced, and then select the Convert this filter to SQL option.

2. Enter your modifications into the text box and then click OK.

   The filter appears in the Filters area on the Define Criteria page. Once you have chosen this option, editing the filter will always display the SQL that you entered.

Example: Identifying Customers with the Most Sales Volume

The following example reports data on the ten customers with the most sales volume in 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003

AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Edytowanie właściwości kolumn

Można edytować właściwości kolumny decydujące o wyglądzie oraz układzie kolumny i jej zawartości. Można także określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki. Domyślnie wybór dokonany dla kolumny jest stosowany tylko do bieżącego raportu.

Edytowanie wyglądu zawartości kolumn

Domyślny wygląd zawartości kolumn zależy od zawartości arkuszy stylów kaskadowych (CSS) i od zawartości plików wiadomości XML. Za pomocą karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można przesłonić niektóre ustawienia domyślne, takie jak używana czcionka i jej rozmiar. Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak edytować wygląd zawartości kolumny

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.

2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".

3. Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

   Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.

4. Za pomocą karty "Format danych" można decydować o sposobie wyświetlania danych; w tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

   Opcja ta umożliwia przesłonienie domyślnych ustawień wyświetlania. Dostępne opcje są zależne od typu danych. Na przykład, jeśli kolumna zawiera dane liczbowe, można wybrać, jak mają być traktowane liczby — np. jako procenty, nazwy miesięcy czy daty. Można określić, ile ma być wyświetlanych miejsc dziesiętnych, jak mają być przedstawiane liczby ujemne oraz czy ma być stosowany separator tysięcy. Jeśli kolumna zawiera tekst, to można wybrać sposób jego traktowania

— np. jako zwykły tekst, HTML lub łącze. Na podstawie dokonanego wyboru, w polu tekstowym "Niestandardowy format tekstu" jest pokazywany kod HTML, który będzie użyty do wyświetlenia danych.

Aby użyć niestandardowego formatu tekstu, wybrać z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" opcję "Niestandardowy format tekstu", po czym określić niestandardowy format. Można wpisywać znaczniki HTML zapewniające specjalne formatowanie. Można także wpisać dowolny kod HTML, w tym obejmujący skrypty JavaScript, VBScript itd.

Na przykład następujący kod HTML ustawia szerokość oraz wysokość kolumny w tabelach i w tabelach przestawnych. W tym przypadku tekst html ujęty w nawiasy ([html]) zleca użycie języka HTML, a znak @ reprezentuje dynamiczną zawartość kolumny.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Osoby, które nie znają języków HTML, JavaScript, VBScript itd., powinny się zaznajomić z odpowiednimi materiałami.

W celu utworzenia niestandardowego formatu liczbowego można użyć znaku # do określenia cyfr znaczących oraz znaku 0 (zero) do określenia liczby miejsc dziesiętnych, nawet jeśli dana wartość ich nie zawiera. Oto przykłady:

format ##.# powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,3

format ##.000 powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,340

5 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie układu zawartości kolumn

Za pomocą karty "Format kolumny" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można wykonać następujące zadania:

- Określić, czy kolumna ma się pojawiać w wynikach.

  Domyślnie kolumny są zazwyczaj widoczne w wynikach. W raporcie mogła zostać jednak użyta kolumna, która nie powinna być wyświetlana w wynikach, na przykład kolumna użyta do utworzenia filtra.

- Przypisać inne nagłówki tabeli i kolumn oraz zastosować do nich niestandardowe formatowanie.
- Określić sposób wyświetlania zduplikowanych danych, takich jak powtarzające się wartości w kolumnie.

  Dane z jednej kolumny tabeli mogą być powtarzane w odniesieniu do wierszy danych z innych kolumn tabeli. Na przykład, jeśli w jednej kolumnie są wyświetlane nazwy klientów, a w innej — nazwy regionów, z których ci klienci pochodzą, to nazwy regionów mogłyby być powtarzane dla każdego wiersza klienta. Można zlecić wyświetlanie zduplikowanych danych tylko jeden raz lub wyświetlanie ich dla każdego wiersza. Wyświetlanie powtarzających się lub zduplikowanych danych tylko jeden raz może poprawić czytelność tabeli oraz ułatwić rozróżnianie danych.

- Określić interakcję, która będzie mieć miejsce podczas pracy użytkowników z wynikami, np. przechodzenie do innego raportu.

Do formatowania wyników na różne sposoby można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych.

Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak ukryć kolumnę w wynikach

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. Zaznaczyć (jeśli nie jest zaznaczone) pole wyboru "Ukryj tę kolumnę".

Jak utworzyć niestandardowe nagłówki tabeli lub kolumn

1. Wybrać opcję "Definiowanie kryteriów".
2. Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla wybranej kolumny.

   Jeśli połączono wyniki z wielu raportów, przycisk "Właściwości kolumny" będzie się znajdować na poziomie kolumny wyników. Więcej informacji o raportach można znaleźć pod hasłem Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach (na stronie 1313).
3. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
4. W obszarze "Nagłówki" zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe".

   Umożliwia to zmianę tekstu i formatowania nagłówka.
5. Aby zmienić tekst nagłówka tabeli lub kolumny, wpisać nowy nagłówek w odpowiednim polu tekstowym.

   Podany nagłówek będzie w tym raporcie używany zamiast nagłówka domyślnego.

   UWAGA: W obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" można także określić przechodzenie do innego raportu.
6. Aby zmienić format nagłówka tabeli lub kolumny, nacisnąć przycisk "Edytuj format", znajdujący się obok pola tekstowego.

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".

   Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu. Więcej informacji można znaleźć poniżej, pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny".

Jak pominąć zduplikowane dane

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. W obszarze "Pomijanie wartości", wybrać odpowiednią opcję:
   - Pomijaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane tylko raz, a zduplikowane wiersze były pomijane.
   - Powtarzaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane dla każdego wiersza.

- Domyślne — aby były zachowane domyślne charakterystyki wyświetlania.

Jak określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na kolumnie

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na kolumnie, wybrać w obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" odpowiednią opcję:
   - Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
   - Drążenie - Umożliwia drążenie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
   - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk OK, po czym w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę celu. Powtórzyć te czynności dla wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
   - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drążenia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wartość?

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na wartości, wybrać w obszarze "Interakcja wartości" odpowiednią opcję:
   - Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
   - Drążenie - Umożliwia drążenie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
   - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk OK, po czym w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę celu. Powtórzyć te czynności dla wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
   - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drążenia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Stosowanie formatowania warunkowego do zawartości kolumn

W tabelach i w tabelach przestawnych formatowanie warunkowe pomaga zwrócić uwagę na element danych spełniający określony warunek. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem można wyświetlać określonym kolorem, a obok nazw sprzedawców, którzy spowodują przekroczenie przychodu o określony procent, można wyświetlać grafikę obrazującą nagrodę.

Aby ten efekt uzyskać, należy wybrać jedną lub więcej kolumn raportu i określić warunek, który musi być spełniony, a następnie wybrać te opcje dotyczące czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów, które mają zostać zastosowane, gdy warunek będzie spełniony. W formatach warunkowych mogą być zawarte kolory, czcionki, grafika itd. przeznaczone dla danych i dla komórki zawierającej te dane. Czynności mające na celu określenie warunku są bardzo podobne do wykonywanych przy tworzeniu filtrów.

Można dodać wiele warunków, tak aby dane i komórka tabeli były wyświetlane — w zależności od wartości danych — w jednym z kilku formatów. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem mogą być wyświetlane jednym kolorem, a z małym przychodem — innym kolorem.

Między formatowaniem warunkowym tabel a formatowaniem warunkowym tabel przestawnych istnieje kilka subtelnych różnic. Formaty warunkowe, które formatują jedną kolumnę na podstawie wartości z innej kolumny, nie są odzwierciedlane w tabeli przestawnej, lecz są odzwierciedlane w tabeli zwykłej. Na przykład ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od wielkości sprzedaży w tym regionie nie uwidacznia się w tabeli przestawnej. Ustawienie jednak koloru danych sprzedaży na zależny od wartości danych sprzedaży jest odzwierciedlane w tabeli przestawnej, podobnie jak ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od faktycznej nazwy — na przykład wyświetlanie wartości "Region wschodni" kolorową pogrubioną czcionką.

UWAGA: W tabelach przestawnych warunki są obliczane w odniesieniu do wartości obliczanych lub agregowanych przez tabelę przestawną. Formatowanie warunkowe jest stosowane na podstawie wartości, nawet jeśli opcja "Pokaż dane jako" zostanie ustawiona na pokazywanie danych jako procentów lub indeksów.

Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny raportu

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format warunkowy".
3. Nacisnąć przycisk "Dodaj warunek", po czym wybrać kolumnę raportu, która będzie używana przy konstruowaniu warunku.

   Zostaje wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra". Wybrać operator i wartość warunku.

   UWAGA: W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra", które zostało wywołane z karty "Format warunkowy", są wyświetlane tylko te opcje, które mają zastosowanie do formatów warunkowych. Na przykład na liście "Operator" jest dostępny podzbiór operatorów używanych w formatach warunkowych.
4. Nacisnąć przycisk OK w oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra".

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".
5. Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

   Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.

   UWAGA: Jeśli jako część formatowania warunkowego zostanie wybrana grafika, to będzie się ona pojawiać w wynikach w sposób warunkowy.

6 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do okna dialogowego "Właściwości kolumny".

W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" zostanie pokazany warunek oraz stosowane przy nim formatowanie warunkowe.

Kolumny są przetwarzane w kolejności, w jakiej są wymienione.

- Aby zmienić kolejność kolumny, naciskać przyciski "Przenieś w górę" lub "Przenieś w dół".
- Aby usunąć kolumnę z warunku, nacisnąć przycisk "Usuń".
- Aby edytować warunek lub format warunkowy, kliknąć na nim.

7 Można określić kolejny warunek albo, w celu zakończenia, nacisnąć przycisk OK.

W poniższym przykładzie pokazano, jak można zastosować do wyników formatowanie warunkowe.

Załóżmy, że raport obejmuje 10 kategorii klasyfikacji, przy czym wartość 1 w kolumnie oznacza najgorszą pozycję w klasyfikacji, a wartość 10 — najlepszą. Można zastosować formatowanie warunkowe, przy którym jest stosowana:

- Jedna grafika sygnalizująca ostatnie pozycje dla kolumn zawierających 1, 2 lub 3.
- Druga grafika sygnalizująca środkowe pozycje dla kolumn zawierających 4, 5, 6 lub 7.
- Trzecia grafika sygnalizująca pierwsze pozycje dla kolumn zawierających 8, 9 lub 10.

W oknie dialogowym "Grafika" można z rozwijanej listy "Położenie grafiki" wybrać opcję "Tylko grafiki". W wyniku tego w kolumnach będą wyświetlane tylko grafiki, a nie liczby określające pozycję w klasyfikacji.

Formatowanie zawartości kolumny

Za pomocą okna dialogowego "Edycja formatu" (i opcji z karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny") można wybrać opcje dotyczące czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowane opcje formatowania stylu odnoszące się do danych kolumny, które są wyświetlane w komórce układu tabelarycznego, np. w tabeli lub w tabeli przestawnej. Można również wybrać ustawienia dotyczące nagłówków tabeli i kolumn.

Jeśli są przesłaniane domyślne właściwości formatowania kolumny, to dokonany wybór jest statyczny. Jeśli są definiowane właściwości formatowania warunkowego kolumny, to dokonany wybór jest stosowany tylko wtedy, gdy zostanie spełniony określony warunek.

Jak posługiwać się oknem dialogowym "Edycja formatu" lub kartą "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny"

1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.

2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".

3 W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

4 W obszarze "Komórka" dokonać wyboru opcji dotyczących wyrównania, koloru tła oraz grafiki wyświetlanej w komórce.

- Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

  Wyrównanie w poziomie:

  Opcja "Do lewej" powoduje wyrównanie danych do lewej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych tekstowych. Opcja "Do prawej" powoduje wyrównanie danych do prawej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych liczbowych. Opcja "Do środka" powoduje wyśrodkowanie danych. Aby zachować domyślny sposób wyrównania danych powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślne".

  Wyrównanie w pionie:

  Opcja "Do góry" powoduje wyrównanie do góry komórki tabeli. Opcja "Do dołu" powoduje wyrównanie do dołu komórki tabeli. A opcja "Wyśrodkowanie" — do środka. Aby zachować domyślny sposób wyrównania w pionie, powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślnie".

- W wyniku naciśnięcia przycisku "Grafika" następuje otwarcie okna dialogowego "Grafika".
  - Wybrać opcję "Brak grafiki", jeśli grafika ma nie być dołączana.
  - Aby dołączyć niestandardową grafikę, wybrać opcję "Grafika niestandardowa", po czym podać w polu tekstowym właściwą ścieżkę. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlali te wyniki. Grafiki niestandardowe mogą być używane dla wyników zarówno bezwarunkowych, jak i warunkowych.
  - Aby uwzględnić obraz, należy użyć okna wyboru grafiki. W oknie tym są pokazywane grafiki przydatne przy formatowaniu warunkowym, takie jak mierniki i strzałki trendów. W lewym okienku są pokazywane kategorie grafiki. Gdy użytkownik kliknie na kategorii, w prawym okienku zostaną wyświetlone grafiki z tej kategorii. Dokonać wyboru, zaznaczając przycisk opcji sąsiadujący z odpowiednią grafiką.
  - Aby określić położenie grafiki w obrębie komórki, dokonać wyboru z rozwijanej listy "Położenie grafiki":

  Domyślnie — grafiki są wyświetlane w położeniu domyślnym, czyli zazwyczaj z lewej strony danych lub nagłówka kolumny.

  Grafiki z lewej — grafiki są wyświetlane z lewej strony danych lub nagłówka kolumny.

  Grafiki z prawej — grafiki są wyświetlane z prawej strony danych lub nagłówka kolumny.

  Tylko grafiki — są wyświetlane tylko grafiki, bez danych lub nagłówka kolumny.

5. W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

6. W obszarze "Dodatkowe opcje formatowania" dokonać wyboru szerokości kolumny, wysokości, wcięcia (odstęp z lewej), odstępu z prawej, odstępu na górze i odstępu na dole.

7. W obszarze "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)" można przesłonić elementy stylu i klas określonych w arkuszach stylów . Z możliwości tej powinni korzystać użytkownicy, którzy znają się na arkuszach stylów kaskadowych.
   - Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie +.

- Zaznaczyć pole wyboru ustawienia, które ma zostać użyte, po czym określić lokalizację klasy, stylu lub arkusza stylów.

  Na przykład dla ustawienia "Użyj niestandardowego stylu CSS" można podać (rozdzielone średnikiem) poprawne atrybuty stylu CCS, takie jak:

  ```
  text-align:center;color:red
  ```

8. Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno dialogowe.

Korzystanie z napisów niestandardowych formatów daty/godziny

Napisy niestandardowych formatów daty/godziny stanowią dodatkową możliwość formatowania kolumn zawierających datę i godzinę, samą datę lub samą godzinę.

Jak wprowadzić niestandardowy format daty/godziny

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" odnoszący się do kolumny zawierającej znacznik czasu, datę lub godzinę.

2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny", w obszarze "Format danych" wybrać następującą opcję: pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".

3. W polu "Format daty" wybrać z rozwijanej listy format "Niestandardowy".

4. W polu "Niestandardowy format daty" wpisać napis niestandardowego formatu dokładnie tak, jak pokazano w poniższych tabelach, z uwzględnieniem lewego i prawego nawiasu kwadratowego ([ ]).

   UWAGA: Napis niestandardowego formatu daty trzeba wpisać w polu "Niestandardowy format daty". Napisy niestandardowych formatów daty nie są dostępne na listach rozwijanych.

Napisy formatu niestandardowego — ogólne

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre ogólne napisy formatu niestandardowego oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napis formatu — ogólny	Wynik
[FMT:dateShort]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych.
[FMT:dateInput]	Formatuje datę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:time]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych, lecz

Napis formatu — ogólny	Wynik
	pomija sekundy.
[FMT:timeInput]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu, lecz omija sekundy.
[FMT:timeStampShort]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeStampInput]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formatuje datę i godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne ich wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeHour]	Formatuje pole tylko godziny zgodnie z formatem z ustawień narodowych, na przykład 20.

Napisy formatu niestandardowego — ODBC

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre napisy formatu niestandardowego, właściwe dla ODBC, oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie ze standardem ODBC.

Napis formatu - ODBC	Wynik
[FMT:dateODBC]	Formatuje datę zgodnie z formatem ODBC yyyy-mm-dd (4-cyfrowy rok, 2-cyfrowy miesiąc, 2-cyfrowy dzień).
[FMT:timeODBC]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem ODBC hh:mm:ss (2-cyfrowa godzina, 2-cyfrowe minuty, 2-cyfrowe sekundy).
[FMT:timeStampODBC]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatuje datę zgodnie z formatem yyyy-mm-dd, a godzinę — zgodnie z formatem hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Wyświetla datę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC yyyy-mm-dd. Pokazywana data jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeTyped]	Wyświetla godzinę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC hh-mm-ss. Pokazywana godzina jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeStampTyped]	Wyświetla datę i godzinę słownie, a następnie pokazuje je w formacie ODBC yyyy-mm-dd hh-mm-ss. Pokazywana data i godzina są ujmowane w apostrofy (').

Napisy formatu niestandardowego — dla pól całkowitoliczbowych

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, które są dostępne podczas pracy z polami całkowitoliczbowymi. Napisy te umożliwiają wyświetlanie nazw dni i miesięcy zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

W polach całkowitoliczbowych są zawarte liczby całkowite reprezentujące miesiąc roku lub dzień tygodnia. W przypadku miesięcy 1 reprezentuje styczeń, 2 — luty, ..., 12 — grudzień. W przypadku dni tygodnia 1 reprezentuje niedzielę, 2 — poniedziałek, ..., 7 — sobotę.

Napis formatu — dla pól całkowitoliczbowych	Wynik
[MMM]	Wyświetla skróconą nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[MMMM]	Wyświetla pełną nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDD]	Wyświetla skróconą nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDDD]	Wyświetla pełną nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny. Napisy te mogą być używane dla następujących rodzajów pól:

- Pola zawierające liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).
- Pola, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHour]. (Format ten wyświetla pole tylko godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, na przykład 20.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHour]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 2 AM, a wartość 12,24 — jako 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 12 AM, a wartość 363,10 — jako 06 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 600 jest formatowana jako 12 AM, wartość 3600 — jako 1 AM, a 61214,30 jako 5 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny i minuty

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny i minuty. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHourMin]. (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, lecz pomija sekundy.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHourMin]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 12 jest formatowana jako 12:12 AM, wartość 73 — jako 1:13 AM, a 750 — jako 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01 AM, wartość 120 — jako 12:02 AM, a 43200 — jako 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — pozostałą liczbą minut. Na przykład wartość 0 jest formatowana jako 12:00 AM, wartość 1,5 — jako 1:30 AM, a 13,75 — jako 1:45 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny, minuty i sekundy

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny, minuty i sekundy. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas.

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:time], opisanym pod hasłem "Napisy formatu niestandardowego — ogólne". (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:time]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01:00 AM, wartość 126 — jako 12:02:06 AM, a 43200 — jako 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 1:00:00 AM, wartość 126 — jako 2:06:00 AM, a 1400 — jako 11:20:00 PM.

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:time(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 6,5 jest formatowana jako 6:30:00 AM, a wartość 12 — jako 12:00:00 PM.

Zaawansowane formaty niestandardowe

Można nie tylko korzystać z formatów uprzednio opisanych, ale także tworzyć własne formaty dat i godzin, posługując się niektórymi typowymi elementami formatu, przedstawionymi w poniższej tabeli.

Na przykład, korzystając z tych elementów, można utworzyć format:

dddd - h:mm tt

który formatuje pole daty i godziny w następujący sposób:

Poniedziałek - 4:03 PM

UWAGA: Używając tych formatów, nie należy stosować nawiasów kwadratowych ([ ]), które są wymagane dla innych formatów.

Wprawdzie przedstawione poniżej formaty zapewniają dużą swobodę, to jednak nie umożliwiają zmiany formatu na zgodny z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika (co jest możliwe w przypadku wielu uprzednio omówionych formatów).

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre typowe formaty daty i godziny.

Format	Wynik
d	Numer dnia miesiąca (na przykład: od 1 do 31). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
dd	Jak d, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
ddd	Trzyliterowy skrót nazwy dnia tygodnia (na przykład: Pon, Wto).
dddd	Pełna nazwa dnia tygodnia (na przykład: Poniedziałek, Wtorek).
M	Numer miesiąca (na przykład: 1, 12). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
MM	Jak M, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
MMM	Trzyliterowy skrót nazwy miesiąca (na przykład: Sty, Lut).
MMMM	Pełna nazwa miesiąca (na przykład: Styczeń, Luty).
yy	Dwucyfrowy numer roku (na przykład: 06).
yyyy	Czterocyfrowy numer roku (na przykład: 2006).
h	Godzina w formacie 12-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).

Format	Wynik
hh	Jak h, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
H	Godzina w formacie 24-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
HH	Jak H, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
m	Liczba minut. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
mm	Jak m, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
s	Liczba sekund. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
ss	Jak s, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
tt	Wskaźnik AM lub PM. Do stosowania z formatami h i hh.

Konfigurowanie formuł kolumn

Użytkownicy zaawansowani mogą tworzyć nowe formuły i edytować istniejące, korzystając z wbudowanych funkcji. Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje szeroką gamę funkcji standardu SQL-92 oraz jego rozszerzeń. Dostępne funkcje są opisane pod hasłem Używanie funkcji w analizach (na stronie 1373).

Jak wyedytować lub dodać formułę

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Edytuj formułę" w kolumnie, w której formuła ma być edytowana lub dodana.
2. W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Formuła kolumny".
3. Zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe", jeśli wymagana jest zmiana nagłówków tabeli i tekstu w nagłówkach kolumn.
4. Zmodyfikować formułę zgodnie z wymaganiami przy użyciu przycisków znajdujących się poniżej pola wyboru "Formuła kolumny".
5. Z listy rozwijanej "Reguła agregacji" wybrać wymaganą regułę agregacji.
6. W razie potrzeby kliknąć kartę "Pojemniki" i utworzyć pojemniki zawierające różne wartości lub zakresy.

   Więcej informacji znajduje się dalej w tym temacie w procedurze "Jak utworzyć pojemniki z wielu wartości lub zakresów?".
7. Nacisnąć przycisk "OK".

   W analizie można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych, aby na różne sposoby prezentować wyniki wyszukiwania.

Jak tworzyć instrukcje CASE z wielu wartości lub zakresów

1. W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Pojemniki".
2. Nacisnąć przycisk "Dodaj pojemnik", wprowadzić lub wybrać wartości lub zakresy wartości do połączenia w pojemniku, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
3. W oknie dialogowym "Edycja nazwy pojemnika" podać nazwę pojemnika.
4. Powtarzać kroki 2 i 3, dopóki nie zostaną dodane wszystkie żądane pojemniki.

   Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników instrukcję CASE zostaną zastąpione jej nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

Adding Action Links to Analyses

You can add action links to an analysis. You can use action links to access record detail pages by clicking links on records in analyses available in the Analytics tab. You add action links using the following methods:

- **Using Action Links that invoke a Browser Script**. Using this method, you can configure the record type name in the report as an action link. The Action Link script takes the Row ID value in the report, and uses it to retrieve the specific record from Oracle CRM On Demand. You can use this method for the following record types: Account, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request, User, Partner, Opportunity Product Revenue, Solutions, and Activity (Appointments and Tasks).
- **Using URLs**. Using this method, you can create links to any record type from a table or pivot table view. You can configure the record type ID column as an action link.

  NOTE: If users click an action link on a page that has a dynamic layout, then the links are displayed with the standard layout for that page.

About Record Type Names in Action Links

When you add an action link, you must use the original record type name in the code or URL that adds the link. If your company administrator has changed the names of record types in Oracle CRM On Demand, you must determine the original name of the record type where you want to add the link.

For example, your company administrator might have renamed the Account record type so that is now called the Customer record type. If you want to add an action link to a result for the Customer record type, the action link that invokes a Browser Script or URL must refer to the Account record type (that is, the original name of the record type). Depending on the type of link that you want to create, use the record type name in your action link that invokes a Browser Script or URL. When adding an action link for the Customer record type (originally the Account record type) using Action Link script, use the account record type name in the link prompt.

When adding an action link that invokes a Browser Script for the Customer record type (originally the Account record type, the prompts from the above photo should be as following:

Name	Prompt
Record Type	Record Type
Row Id	Row Id

When you provide the Record Type Value in the script prompt, the record type name must be spelled correctly. However, the field is case insensitive.

The following record types can be provided in this field:

Opportunity, Account, Contact, User, Service, Lead, Campaign, Partner, Solutions, Revenue, Appointment, Task.

TIP: To determine the original name of the record type for which you want to add a link, open the Homepage for the record type. The URL in the Address field in your browser window shows the original name of the record type. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the Customer Homepage shows the following URL:
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
where:
server_name is the URL used for signing in to Oracle CRM On Demand

When adding an action link for the Customer record type (originally the Account record type) using a URL, use the Account record type name in the URL, as shown in the following example:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDe
tailNav&AccountDetailForm.Id="@">" @"</a>"
```

TIP: To determine the correct URL for the Detail page for a record type, open the Detail page for any record of that record type. In the Address field in your browser window title bar, copy the relevant part of the address string, from http to Id=. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the URL is copied from the Detail page of a Customer record.

In some cases, the full record type name is used in all places in the URL for a record type detail page, as is the case with the URL shown in the preceding example. However, in other cases, an abbreviated version of the record type name is used in certain locations in the URL.

For example, if the record type for which you are adding the link was originally the Opportunity record type, the URL is as follows:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=Opportu
nityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">" @"</a>"
```

To add action links using an Action Link that invokes a Browser Script

1. In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Define Criteria page, add the columns to the report.
2. You must add the record type ID field (for example, Account ID) to the report. It is mandatory to have the record type ID field as that will be used to determine which record to navigate to. This column can be hidden if needed but not mandatory as described below :
   a. Click the Column Properties button for the record type ID column.
   b. In the Column Properties dialog box, click the Column Format tab.
   c. In the Column Format tab, select the Hide this column check box, and click OK.

3 In the Define Criteria page, click the Column Properties button for the record type column on which action link is being created.

4 In the Column Properties dialog box, click the Interaction tab.

5 In the Interaction tab, do the following:

6 Select Action Links from the drop-down menu for Primary Interaction under Value.

7 Click on the Add Action Link button

8 In the New Action Link popup that appears, click on Create New Action button and select Invoke a Browser Script from the drop-down that appears.

9 In the Create New Action popup window, click on Browse button and select USERSCRIPT.ActionLink as the Function Name.

10 In the Parameters section:

   a For Record Type, in the value column, enter the name of the record type for which the Analysis is being created (for example Account). Tick the fixed and hidden check boxes as this value will be the same throughout the analysis and doesn't need to be entered again. The supported record types are : Opportunity, Account, Contact, User, Service, Lead, Campaign, Partner, Solutions, Revenue, Appointment, Task

   b For the Row Id, select Column Value from the drop-down menu and select the corresponding Object ID column that you had added in the earlier step while defining the criteria. Tick the fixed and hidden check boxes for this row too as this value remains unchanged throughout the report and doesn't need to be entered again. (For example select "Account"."Account ID" from the drop-down for Column values)

11 In the Column Properties window, tick the check box for Do not display in a popup if only one action link is available at runtime.

12 Click OK.

13 To display the report, click the Results Tab.

The following procedure describes how to add action links using URLs. You can use this procedure to add action links for any record type.

To add action links using URLs

1 In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Define Criteria page, add the columns to the report, including the record type ID (for example, Account ID) column.

   NOTE: For the action link to work, you must add the record type ID field to the report.

2 Click the Column Properties button for the record type ID column.

3 In the Column Properties dialog box, click the Data Format tab.

4 In the Data Format tab, do the following:

5 Select the Override Default Data Format check box.

6 In the Treat Text As list, select Custom Text Format.

7 In the Custom Text Format field, enter the code for the link after the at sign (@), as shown in the following example:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT
=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">" @"</a>
where:
server_name appears in the example, substitute the URL that you use to sign in to Oracle
CRM On Demand.
```

In the preceding example, the URL is for the Opportunity record type. Use the appropriate URL for your Oracle CRM On Demand server and the record type for which you are creating the link.

NOTE: You must use the original record type name in the URL. If your company administrator has renamed the record types in Oracle CRM On Demand, you must determine the original name of the record type where you are adding the action links, and use that name in the URL.

Oracle CRM On Demand Analytics replaces the final at sign (@) in the string with the value of the record type ID for each record in the report. If you do not want the link to display the record type ID, replace the final at sign (@) with the text that you want to be displayed. In the following example, the ID in the action link will be replaced with the word View:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT
=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>"
```

8 Click OK.

9 To preview the Analysis, click Show how results will look on a Dashboard.

The following example shows the code to use for a link on an asset record:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

The following example shows the code to use for a link on an appointment record:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

The following example shows the code to use for a link on a task record:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności

Tworząc raport, należy wybrać porządek sortowania danych w kolumnie oraz sprawdzić, czy kolumny są wyświetlane we właściwej kolejności.

Można określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie. Za każdym naciśnięciem przycisku "Porządkuj wg" jest na nim wyświetlany nowy rysunek sygnalizujący porządek sortowania wyników według tej kolumny.

Jak posortować raport na podstawie kolumn

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Sortuj wg" odnoszący się do kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

   Przycisk się zmieni, obrazując porządek sortowania.

2. Kontynuować naciskanie przycisku "Porządkuj wg", aż się pojawi odpowiedni porządek sortowania.

   W poniższej tabeli opisano dostępne porządki sortowania.

Przycisk	Opis
	Wybrana kolumna nie będzie używana do sortowania wyników.
	Wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	Wyniki będą sortowane malejąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	Liczba występująca na przycisku "Sortuj wg" pokazuje, że dana kolumna nie jest główną kolumną sortowania. Liczba ta określa, w jakiej kolejności ten porządek sortowania zostanie zastosowany. W tym przykładzie kolumna jest używana jako druga kolumna sortowania. Strzałka skierowana w górę sygnalizuje, że wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.

Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe

Wiele raportów wymaga używania pól adresów. W Oracle CRM On Demand można generować raporty dotyczące adresów na dwa sposoby, w zależności od potrzeb użytkownika. W aktywnym obszarze zainteresowań folder adresu, którego nazwa zawiera wyraz "rozszerzony" (na przykład "Adres płatnika - rozszerzony"), umożliwia tworzenie raportów dotyczących wszystkich dziewięciu standardowych pól adresów dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu odwzorowywania poszczególnych pól na format adresu dla określonych krajów są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe.

Pola dostępne w folderze adresu oznaczonym jako "rozszerzony" nie pozwalają na przechodzenie do danych szczegółowych w raporcie. Etykiety pól są w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane w sposób spójny niezależnie od kraju każdego rekordu lub kraju firmy użytkownika (kraju domyślnego).

Większość innych pól adresów w aktywnym obszarze zainteresowań (tych, które nie znajdują się w folderze oznaczonym jako "rozszerzony") umożliwia przechodzenie do danych szczegółowych po ich umieszczeniu w raporcie. Wyświetlane pola odpowiadają polom powiązanym z krajem firmy użytkownika (krajem domyślnym) w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jednak niektóre pola mogą nie być wyświetlane, jeśli kraj powiązany z określonym rekordem nie jest krajem firmy użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach

Po wybraniu obszaru zainteresowań i dodaniu kolumn do raportu można połączyć kryteria z jednego lub z kilku obszarów zainteresowań przy użyciu operacji zestawu. W rezultacie wyniki z co najmniej dwóch raportów zostają połączone w jeden raport.

UWAGA: Liczba kolumn (i ich typy danych) wybranych w poszczególnych składnikach musi być identyczna. Długości kolumn mogą być różne.

W poniższej tabeli wymieniono operatory operacji na zbiorach oraz opisano wpływ operatorów na wyniki.

Operator operacji na zbiorach	Wpływ na wyniki
Suma	Zwraca niezduplikowane wiersze ze wszystkich raportów.
Suma wszystkich	Zwraca wszystkie wiersze ze wszystkich raportów, w tym wiersze zduplikowane.
Przecięcie	Zwraca wiersze jednakowe we wszystkich raportach.
Minus	Zwraca te wiersze z pierwszego raportu, których nie ma w pozostałych raportach.

Jak połączyć wyniki z więcej niż jednego raportu

1. Na stronie "Definiowanie kryteriów" kliknąć znak plus w sekcji "Zaawansowane", a następnie kliknąć przycisk "Połącz z podobnymi analizami".
2. W oknie dialogowym "Obszar zainteresowań" wybrać obszar zawierający dane, które mają zostać połączone z kolumnami w raporcie.

   Obszar zainteresowań może być taki sam jak obszar, z którego pobrano istniejące kolumny w raporcie, lub inny.

   Zostanie wyświetlona strona "Operacje na zbiorach".
3. Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami tworzenia połączonego raportu.
4. Nacisnąć przycisk "Zbiór" i wybrać typ operacji.

5 Z obszaru wyboru wybrać kolumny do połączenia z pierwszym raportem.

6 Jeśli trzeba, zdefiniować filtry właściwe dla bieżącego obszaru zainteresowań.

7 Dodać dodatkowe obszary zainteresowań, klikając na łączu "Edytuj" w sekcji "Operacje na zbiorach", a następnie wybierając polecenie "Utwórz nowe kryteria".

8 Zmodyfikować cechy kolumny (format kolumny, sortowanie) dla połączonego raportu, klikając na łączu "Kolumny wyników" w sekcji "Operacje na zbiorach".

Wskutek tej czynności zostaną wyświetlone kolumny wyników z przyciskami, za których pomocą można edytować format i sortowanie.

Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts

After you define the criteria, you should create the layout for your analysis. In this step, you can add more views to your layout. These initially show up at the bottom of your layout. You can also add subtotals and totals to your columns.

Views use the presentation capabilities to help you look at results in meaningful, intuitive ways. You can add a variety of views to results, such as charts and pivot tables that allow drilling down to more detailed information, explanatory text, a list of filters that were used to limit the results, and more.

When you run a new report, the initial display is a table, with a title preceding the table. It does this by including a Title view, which displays the name of the saved report, and a Table view, which displays the results in a basic table that inherits the formats, sorting and other options specified in the Define Criteria step. You can customize or delete these existing views for a report, add other views, and combine and position views anywhere in the workspace.

Preparing multiple views of results can help you identify trends and relationships in data. You can then save the report with the collection of views.

You define the layout of your reports in the Results tab. Your layout can include any views shown in the following table.

Layout	Description
Title	Use this view to include a title and subtitle, a saved name for the results, and a custom logo to identify the results. For result-specific help, you can include a help icon that links to any HTML page or site that contains information about the report or the results.
Table	Use this view to display data in a column format. You can select to display a page of information at a time, which is convenient for larger result sets, and control the size of the page and the position of the paging controls. Tables are supported in a wide variety of formats and can include graphics, links, and so on, using custom formatters. Using Table view, users can also change the format of the table headings.

Layout	Description
Chart	Use this view to drag and drop columns to a layout chart. You have complete control over the title, the location of the legend, axis titles and data labels. You can control the size and scale of the chart, and control colors using a style sheet. In addition, you can drill down into the results. Supported chart types include bar charts, column charts, line charts, area charts, pie charts, scatter charts, bubble charts, and custom subtypes including 2D, 3D, absolute, clustered, stacked, combination, and custom.
Pivot table	Use this view if you want to be able to take row, column and section headings and swap them around to obtain different perspectives. You can drag and drop headings to pivot results, preview them, and apply the settings. Users can navigate through pivot tables and drill down into information. Users can create complex pivot tables that show aggregate and nonrelated totals next to the pivoted data, allowing for flexible analysis. For an interactive result set, elements can be placed in pages, allowing users to select elements. Like the Table view, elements can be formatted using custom formatters.
Gauge	Use the gauge view to show results as gauges, such as dial, bar, and bulb-style gauges.
Active filters	Use this view to show the filters in effect for a report.
Static text	Use this view to include static text in the results. You can use HTML to include banners, tickers, Active-X objects, Java applets, links, instructions, descriptions, graphics, and so on, in the results.
Legend	Use the Legend view to document the meaning of special formatting used in results, such as the meaning of custom colors applied to gauges.
Column selector	Use column selectors to allow users to dynamically change which columns are displayed in the analysis. This allows users to analyze data along several dimensions and dynamically alter the content of the results.
View Selector	Use the View Selector view to select a specific view of the results from among the saved views. When placed on a dashboard, the view selector appears as a drop-down list where users can make a selection.
Funnel chart	Use this view to display a three-dimensional chart that represents target and actual values using volume, level and color. It is useful for depicting target values that decline over time, such as a sales pipeline.
Narrative	Use this view to display the results as one or more paragraphs of text. You can enter in a sentence with placeholders for each column in the results, and specify how rows should be separated. You can incorporate custom HTML or JavaScript to specify how information is displayed.

Layout	Description
Ticker	Use this view to display the results of a report as a ticker or marquee, similar in style to the stock tickers that run across many financial sites on the Web. This view is useful for calling attention to results and for late-breaking information. You can control what information is presented and how it scrolls across the page. This view supports a variety of formats and can include graphics, links, and so on, using custom formatters.
No Results	Use this view to specify explanatory text to appear if the report does not return any results.

For More Information

Click a topic to see step-by-step instructions to do the following:

- Adding Titles to Results (zob. "Dodawanie tytułów do wyników" na stronie 1317)
- Adding Tables to Results (zob. "Dodawanie tabel do wyników" na stronie 1318)
- Showing Results in Charts (zob. "Przedstawianie wyników na wykresach" na stronie 1320)
- Showing Analytics Results in Pivot Tables (na stronie 1768)
- Showing Results as Gauges Using Gauge View (zob. "Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników" na stronie 1345)
- Showing Filters Applied to Analytics Results (na stronie 1784)
- Adding Markup Text to Results (zob. "Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników" na stronie 1351)
- Adding Legends to Reports Using Legend View (zob. "Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy" na stronie 1354)
- Allowing Users to Change Columns in Reports (zob. "Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach" na stronie 1355)
- Allowing Users to Select a Specific View Using View Selector View (zob. "Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków" na stronie 1356)
- Showing Results in Funnel Charts (zob. "Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych" na stronie 1357)
- Adding Narrative Text to Results (zob. "Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników" na stronie 1359)
- Showing Results in Scrolling Tickers (zob. "Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych" na stronie 1362)
- Alerting Users to No Data (zob. "Ostrzeganie użytkowników o braku danych" na stronie 1366)

Dodawanie tytułów do wyników

Widok tytułu służy do dodawania do wyników tytułu, tytułu niższego poziomu, łącza prowadzącego do samodzielnie opracowanej strony Pomocy oraz znaczników czasu. Tytuły, w tym tytuły niższego poziomu, można formatować.

Widok tytułu jest zawsze dodawany do wyników jako pierwszy widok.

Jak pracować z widokiem tytułu

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok tytułu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie wybrać z listy rozwijanej opcję "Tytuł".
   - Aby edytować istniejący widok tytułu, odnaleźć tytuł i nacisnąć przycisk "Edytuj widok".
2. W polu tekstowym "Tytuł" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł.

   Jeśli nie zostanie podany tekst tytułu, to jako tytuł będzie użyta nazwa zapisanego raportu. W przypadku niezapisanych raportów pole tekstowe "Tytuł" jest puste.
3. Aby zapisana nazwa raportu nie była wyświetlana, odznaczyć pole wyboru "Wyświetl zapisaną nazwę".

   Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, zapisana nazwa jest wyświetlana pod tekstem w polu "Tytuł" (o ile ten tekst istnieje).
4. (Opcjonalne) Aby wyświetlić logo lub inną grafikę, podać w polu "Logo" odpowiednią ścieżkę.

   Grafika jest wyświetlana z lewej strony tekstu tytułu. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ten raport.
5. (Opcjonalne) W polu tekstowym "Tytuł niższego poziomu" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł niższego poziomu.

   Tekst ten będzie wyświetlany w nowym wierszu, tuż pod tytułem.
6. Aby zastosować dodatkowe formatowanie do tytułu lub tytułu niższego poziomu, wykonać następujące czynności:
   a. Nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się z prawej strony pól tekstowych "Tytuł" i "Tytuł niższego poziomu".
   b. Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, po czym nacisnąć przycisk OK.

   UWAGA: Jeśli zostanie wpisana nowa nazwa opisowa, to zastąpi ona oryginalny tytuł lub tytuł niższego poziomu.
7. Aby była wyświetlana data lub godzina uruchomienia raportu, wybrać z rozwijanej listy "Data/godzina rozpoczęcia" jedną z dostępnych opcji.
8. Aby udostępnić łącze prowadzące do Pomocy lub innych informacji związanych z raportem, wpisać w polu "URL Pomocy" odpowiedni adres URL.

Podany adres URL powinien być dostępny dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlać ten raport.

9 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tytułu.

Dodawanie tabel do wyników

Widok tabeli służy do pokazywania wyników w formie zwykłej tabeli. Użytkownicy mogą poruszać się po wynikach oraz je drążyć. Można dodać podsumowania całkowite i podsumowania kolumn, określić niestandardowe nagłówki tabeli i kolumn oraz zmienić formułę lub regułę agregacji dla kolumny. Można także edytować właściwości kolumny, decydujące o jej wyglądzie, układzie i zawartości, oraz określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki.

Można także określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, zlecić wyświetlanie nagłówków kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn. Jeśli sortowanie zostanie włączone, nagłówki kolumn tabeli, według których można sortować, będą miały nieco wypukłą postać.

Widok tabeli jest zawsze dodawany do wyników jako drugi widok.

Podsumowanie całkowite dla kolumn z użyciem reguły agregacji "Średnia" jest w widoku tabeli inne niż w widoku tabeli przestawnej. W widoku tabeli podsumowanie całkowite oparte na regule agregacji "Średnia" jest obliczane z bazy danych (jako suma podzielona przez wartość licznika). W widoku tabeli przestawnej podsumowanie całkowite jest średnią wierszy w zbiorze wyników.

Podczas agregowania wyników podsumowania całkowite nie uwzględniają filtrów miar. Można na przykład wygenerować raport z kolumną "Nazwa podmiotu" i miarą "Liczba możliwości" z filtrowaniem wyników, w których liczba możliwości jest większa lub równa 10. W podsumowaniu całkowitym filtrowanie według miary zostanie zignorowane i zagregowane zostaną wszystkie możliwości.

UWAGA: Zmiany dokonane w kolumnach w widoku tabeli (na przykład zmiany formatu kolumn, kolejności kolumn, sortowania, formuł itd.) można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów", a zmiany dokonane na stronie "Definiowanie kryteriów" można zobaczyć w widoku tabeli.

Jak pracować z widokiem tabeli

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tabeli, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i z listy rozwijanej widoków wybrać opcję "Tabela".
- Aby edytować istniejący widok tabeli, znaleźć tabelę, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj widok".

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

2 Aby wyświetlić przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, wybrać z rozwijanej listy (znajdującej się z prawej strony pola "Wyświetlanie") opcję "Nagłówkowe paski narzędzi i wyniki".

3 Aby określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" dla odpowiedniej kolumny.

Wyniki można porządkować według więcej niż jednej kolumny. Jeśli zostanie wybrana więcej niż jedna kolumna, to porządek sortowania będzie pokazany na przycisku "Sortuj wg". Więcej informacji o

sortowaniu można znaleźć pod hasłem Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności (na stronie 1311).

4 Aby określić podsumowania, wykonać następujące czynności:

- Aby dodać podsumowanie całkowite, nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite" znajdujący się na górze obszaru roboczego i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie". (Ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite", aby zobaczyć menu z tą opcją).
- Aby dodać podsumowanie kolumny, nacisnąć odnoszący się do niej przycisk "Podsumowanie wg" i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" (ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie" odnoszący się do danej kolumny, aby zobaczyć menu z tą opcją).

UWAGA: Przycisk "Podsumuj" jest dostępny wyłącznie dla kolumn, które można *podsumować*. Zazwyczaj jest to kolumna z powtarzanymi wartościami, które są sumowane w celu utworzenia podsumowania. Ponadto, jeśli nie zostanie wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie", to system obliczy podsumowanie na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem jakichkolwiek filtrów do miar.

5 Aby dodać niestandardowe nagłówki lub aby edytować formułę kolumny, nacisnąć przycisk "Edycja formuły".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można wykonać następujące czynności:

- Aby określić własny nagłówek, zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe" i wpisać w odpowiednim miejscu nowy tekst nagłówka.
- Aby edytować formułę kolumny, wprowadzić odpowiednią formułę w polu tekstowym "Formuła kolumny".
- Aby zmienić regułę agregacji kolumny, dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy "Reguła agregacji".
- Aby połączyć wiele wartości lub przedziałów wartości z danej kolumny w instrukcję CASE, kliknąć na karcie "Instrukcje CASE". Następnie dodać i nazwać instrukcję CASE.

  Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników instrukcję CASE zostaną zastąpione jej nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

6 Aby edytować właściwości kolumny lub określić formatowanie, które ma zostać zastosowane, gdy zawartość kolumny będzie spełniać ustalone warunki, nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu kolumny", w którym można wybrać odpowiednie ustawienia:

- Informacje dotyczące formatowania kolumn i dodawania formatowania warunkowego są dostępne pod hasłem Edytowanie właściwości kolumn (na stronie 1295).

7 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tabeli.

Jak określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, wyświetlić nagłówki kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn

1. W widoku tabeli nacisnąć przycisk "Edytuj właściwości widoku tabeli" (znajdujący się na górze obszaru roboczego).

2. Wybrać ustawienia odpowiednich opcji.

Przedstawianie wyników na wykresach

W widoku wykresu można umiejscawiać kolumny na wykresie oraz dostosowywać jego tytuł, położenie legendy, tytuły osi, etykiety danych, rozmiar i skalę. Można wybrać typ wykresu (np. wykres liniowy lub słupkowy), podtyp wykresu (np. dwuwymiarowy) oraz styl kolumn (np. kształt i wzorzec wypełnienia), a także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. A także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. Użytkownicy mogą drążyć wyniki w widoku wykresu.

Wśród dostępnych do wyboru wykresów są wykresy warstwowe, słupkowe, pęcherzykowe, liniowe i inne. Dostępne są podtypy wykresów 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane, złożone i niestandardowe.

W tym temacie omówiono zadania związane z wykresami. Zawiera on następujące informacje:

- Diagramy wykresu
- Przyciski w widoku wykresu
- Podstawowe składniki wykresu

W tym temacie przedstawiono także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu
- Określanie ogólnych właściwości widoku wykresu
- Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu
- Określanie położenia legendy w widoku wykresu
- Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu
- Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu
- Ustawianie opcji skalowania osi w widoku wykresu
- Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu
- Tworzenie liniowych znaczników skali
- Tworzenie zakresowych znaczników skali
- Wybór opcji zaawansowanych dla wartości zakresu i linii
- Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu
- Określanie tytułów osi w widoku wykresu
- Określanie, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres
- Formatowanie wyglądu serii wykresu

- Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

UWAGA: Oracle CRM On Demand korzysta z motoru tworzenia wykresów, opracowanego przez inną firmę. Typ wykresu, jego rozmiar oraz liczba przedstawianych na nim elementów może mieć wpływ na wyświetlanie osi lub legend. Ograniczeniem jest tu ilość dostępnego miejsca na stronie przeglądarki internetowej. Czasami zmiana ustawienia szerokości i wysokości może spowodować wyświetlenie osi i legend na wykresie.

Diagramy wykresu

W poniższej tabeli wymieniono typy wykresów dostępne z rozwijanej listy "Wykres" oraz opisano ich zastosowanie. Nie wszystkie typy wykresów są odpowiednie dla wszystkich typów danych. Domyślnym typem wykresu jest wykres słupkowy pionowy.

Typ wykresu	Opis
Obszar	Wykres warstwowy jest podobny do wykresu liniowego, lecz wypełnione są w nim obszary występujące pod liniami. Wykres warstwowy przedstawia procentowy udział poszczególnych zmiennych. Wykresy warstwowe są przydatne podczas obserwowania zmian w wartości skumulowanej lub procentowej zachodzących w czasie. Umożliwiają one na przykład porównywanie grup na podstawie określonej miary (takiej jak wynik finansowy) oraz wyświetlanie tendencji grupowych.
Słupkowy poziomy	Wykresu słupkowego poziomego używa się do porównywania faktów; są na nim wyświetlane słupki w kierunku poziomym. Wykresy słupkowe poziome są przydatne podczas porównywania różnic między podobnymi pozycjami. Można porównać na przykład wyniki sprzedaży konkurujących produktów, sprzedaży tego samego produktu w różnych okresach czy sprzedaży tego samego produktu na różnych rynkach.
Pęcherzykowy	Wykres pęcherzykowy stanowi odmianę wykresu punktowego X-Y, na którym dane są przedstawiane w postaci kółek (pęcherzyków). Wykres pęcherzykowy pokazuje trzy zmienne w układzie dwuwymiarowym. Jedna wartość jest reprezentowana przez położenie kółka określane współrzędną na osi X. A druga wartość — na osi Y. Trzecia wartość jest reprezentowana przez względny rozmiar kółka. Wykresy pęcherzykowe są przydatne do przedstawiania danych z trzema zmiennymi oraz do wyświetlania danych finansowych w danym okresie czasu. **WSKAZÓWKA:** Aby utworzyć wykres pęcherzykowy, należy nakreślić jeden fakt na osi X, drugi na osi Y, a trzeci na osi promienia pęcherzyka. Fakty te są przedstawiane w przypadku wyborów dokonanych na osi "Poziom".
Słupkowy pionowy	Na wykresie słupkowym pionowym fakty są porównywane za pomocą pionowych kolumn. Wykresy słupkowe pionowe są przydatne do porównywania różnic między

Typ wykresu	Opis
	podobnymi elementami.
Liniowy	Wykres liniowy umożliwia przedstawianie wielu faktów. Wykresy liniowe są przydatne do pokazywania wzorców i tendencji występujących w danych.
Scalony liniowo-słupkowy	Na wykresie scalonym słupkowo-liniowym są przedstawiane dwa zbiory danych o różnych zakresach; jeden zbiór jest przedstawiany w formie słupków, a drugi — w formie linii nałożonych na słupki. Wykresy scalone słupkowo-liniowe są przydatne do pokazywania tendencji i relacji między zbiorami danych. **WSKAZÓWKA:** Można podać dowolną kombinację słupków i linii, ale musi występować przynajmniej jeden słupek i jedna linia. Można podać wszystkie kolumny jako linie, lecz aby używać tylko słupków, trzeba skorzystać z wykresu słupkowego. (Jeśli w przypadku tego typu wykresu zostaną wybrane tylko słupki, niektóre kolumny mogą zostać przedstawione w formie linii).
Pareto	Wykres Pareto stanowi formę wykresu słupkowego i wykresu liniowego, w którym wyświetlane są kryteria w porządku malejącym. Na wykresie tego typu linia obrazuje skumulowaną sumę wartości procentowych. Wykresy Pareto są przydatne do identyfikowania istotnych elementów, takich jak najlepszy i najgorszy lub największy i najmniejszy.
Kołowy	Na wykresie kołowym zbiory danych są przedstawiane jako procent całości. Wykresy kołowe są przydatne do porównywania części całości, takich jak wielkość sprzedaży wg regionów.
Radarowy	Na wykresie radarowym są przedstawiane te same informacje co na wykresie słupkowym, lecz dane są wyświetlane promieniowo ze środka wykresu. Każdy element danych ma swoją własną oś wartości. Wykresy radarowe są przydatne podczas sprawdzania nakładania się danych i ich rozkładu.
Punktowy X-Y	Na wykresie punktowym X-Y wartości są przedstawiane w formie osobnych punktów, rozrzuconych na płaszczyźnie X-Y. Punkty danych są przedstawiane na podstawie dwóch niezależnych zmiennych. Za pomocą wykresu punktowego można przedstawić dużą liczbę punktów danych i obserwować ich grupowanie. Wykresy punktowe X-Y są przydatne do obserwowania relacji i tendencji występujących w dużych zbiorach danych. **WSKAZÓWKA:** Aby utworzyć wykres punktowy X-Y, należy przedstawić jeden fakt na osi X, a inny fakt na osi Y. Fakty te są przedstawiane dla

Typ wykresu	Opis
	wyborów dokonanych na osi "Poziom".
Schodkowy	Wykres schodkowy jest podobny do liniowego. Również może być używany do przedstawiania wielu faktów.

Wybór typu wykresu decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na liście rozwijanej "Typ". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje podtypy; na przykład wykresy pęcherzykowy i radarowy nie mają podtypów. Domyślnie podtypem wykresu jest 3-W, o ile jest on dostępny. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych podtypów:

- Wykresy warstwowe: 3-W i 2-W
- Wykresy słupkowe: 3-W, 2-W, "3-W Skumulowany" oraz "2-W Skumulowany"
- Wykresy liniowe: 3-W i 2-W
- Wykresy Pareto: 3-W i 2-W
- Wykresy kołowe: 3-W i 2-W
- Wykresy punktowe X-Y: "Punktowy X-Y" i "Punktowy z liniami"
- Wykresy schodkowe: 3-W i 2-W

Wybór typu wykresu decyduje także o tym, jakie style będą dostępne na liście rozwijanej "Styl". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje style. Stylem domyślnym jest wypełnienie jednolite, o ile jest dostępne. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych stylów:

- Wykresy warstwowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy słupkowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy liniowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy Pareto: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy kołowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"

Przyciski w widoku wykresu

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku wykresu dają dostęp do różnych ustawień wykresu. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku wykresu.

Przycisk w widoku wykresu	Opis

Przycisk w widoku wykresu	Opis
	Ogólne właściwości wykresu. Pozwala określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł, wyświetlanie etykiet danych oraz rozmiar wykresu.
	Tytuły i etykiety osi. Decyduje o wyświetlaniu tytułu osi i etykiet danych na dole wykresu i z lewej strony wykresu.
	Skalowanie osi. Pozwala określić właściwości skalowania osi, liczbę znaczników podziałki oraz typ skali.
	Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu. Pozwala określić dodatkowe opcje wyświetlania wykresu, takie jak: ■ Wyświetlanie linii siatki na wykresie ■ Położenie legendy (udostępnia opcje zmiany jej rozmiaru) ■ Kolory tła, tekstu i krawędzi ■ Sposób interakcji, gdy użytkownik kliknie wykres; na przykład drążenie do danych niższego poziomu lub automatyczne przechodzenie do powiązanego zapisanego raportu lub do serwisu internetowego
	Formatowanie danych wykresu. Pozwala formatować wizualną postać serii wykresów, np. kolor, grubości linii czy używanych symboli.
	Właściwości zaawansowane. W przypadku wykresu kołowego umożliwia dokonanie wyboru dla etykiet danych.

Podstawowe składniki wykresu

Można definiować podstawowe składniki wykresu. W poniższej tabeli opisano składniki, które można przystosowywać.

UWAGA: Niektóre składniki są dostępne tylko w przypadku konkretnych typów wykresów. Na przykład wykres kołowy nie ma osi. O dostępności składników decyduje wybrany typ wykresu.

Składnik wykresu	Opis
Etykiety miar	Decydują o położeniu i formatowaniu nagłówka kolumny dla danych w sekcji "Miary". Umożliwia także tworzenie podsumowań i porządkowanie. Jeśli występuje tylko jedna miara, można ten element wykluczyć.
Legenda	Służy do objaśnienia wykresu. Można określić położenie legendy oraz czy legenda może zostać skrócona.
Osie	Pionowe i poziome linie pozwalające zidentyfikować skalę wykresu. Dla wykresu można określić osie pionowe i poziome.

Składnik wykresu	Opis
Linie siatki	Siatka utworzona z pionowych i poziomych linii, pomagająca odnieść punkt wykresu do osi. Można określić kolor linii siatki.
Znaczniki skali	Przedstawiają skalę wykresu. Można określić takie właściwości, jak: położenie, rozmiar, kolor, grubość linii i zakres.
Drążenie	Wyświetlanie dalszych szczegółów. Można określić, czy i w jaki sposób użytkownik może drążyć do dalszych szczegółów informacji przedstawianych na wykresie.
Tytuł	Określa tytuł opisujący wykres.
Tytuł osi, etykiety i wartości graniczne	Określa, czy i w jaki sposób na osiach wykresu mają być wyświetlane tytuły osi i etykiety skali.
Seria wykresu	Można sformatować elementy wyglądu serii wykresu, takie jak kolor, grubość linii i symbole linii. Można także zastosować formatowanie oparte na regułach, na przykład stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.
Znaczniki podziałki	Umożliwia podział znaczników skali wyświetlanych na osi w celu uwypuklenia szczegółów.
Etykiety danych	Wskazują wartość liczbową danych, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku wykresu.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ wykresu niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu?

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok wykresu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Wykres".
   - Aby edytować istniejący widok wykresu, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

   W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

2. Dokonać wyboru w polach "Wykres", "Typ" i "Styl".

   Wybór wartości w polu "Wykres" (np. "Kołowy" lub "Liniowy") wpływa na dostępne opcje typu i stylu wykresu. W przypadku niektórych wykresów dostępny jest jedynie domyślny podtyp lub styl.

   W miarę dokonywania wyboru z list rozwijanych zmienia się widok wykresu, odzwierciedlając wybrane opcje.

WSKAZÓWKA: Na stronie "Widok wykresu" można do wykresu dodać kolumny, klikając nazwę pola w przypadku każdej kolumny w aktywnym obszarze zainteresowań. Innym sposobem dodawania kolumn jest przejście do strony "Definiowanie kryteriów". Wszystkie kolumny dodane na stronie "Widok wykresu" zostaną także dodane do całego raportu. Kolumny można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów" oraz w innych widokach, a także na stronie "Widok wykresu". Aby skasować kolumnę z wykresu, należy przejść na stronę "Definiowanie kryteriów" i nacisnąć przycisk "Usuń kolumnę" dla wybranej kolumny.

3 Za pomocą przycisków znajdujących się na górze strony widoku wykresu określić dodatkowe ustawienia wykresu.

4 Aby zobaczyć skutek wprowadzonych zmian, nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".

Aby odświeżyć widok wykresu, można w każdej chwili nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".

5 Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od pierwotnego wykresu, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".

6 Aby zmienić rozmiar wykresu, posłużyć się pionowym i poziomym suwakiem.

7 Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości wykresu w widokach wykresów

Można określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł oraz wyświetlanie etykiet danych.

Domyślnie etykiety danych są włączane dla wybieranych typów wykresów 2-W.

Domyślnym ustawieniem rozmiaru wykresu jest takie skalowanie wszystkich elementów wykresu (w tym jego wysokości i szerokości), aby pasowały do dostępnego miejsca. Gdy zmienia się rozmiar wykresu, pozostaje zachowana proporcja jego wysokości i szerokości. Rozmiar elementów wykresu jest zmieniany automatycznie. Zmiana jest przeprowadzana na podstawie ilości dostępnego miejsca. W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu" można określić stały rozmiar wykresu. Ustawienie to będzie miało pierwszeństwo przed ustawieniem domyślnym.

UWAGA: Wykres może się znacznie powiększyć, jeśli nastąpi istotny przyrost liczby elementów przedstawianych na wykresie.

Na przykład tworzymy raport informujący o sprzedaży trzech produktów, po czym tworzymy wykres wyników z wielkością sprzedaży pokazywaną w trzech kolumnach oraz ustalamy rozmiar wykresu na 25% strony. Jeśli ten raport zostanie później uruchomiony i zostanie dla niego zwróconych sześć produktów, to szerokość wykresu zostanie dwukrotnie zwiększona (do około 50% strony), tak aby szerokości poszczególnych kolumn na wykresie pozostały niezmienione.

Rozmiar elementów wykresu jest odpowiednio zmieniany, tak aby pasowały do wykresu. Posługując się poprzednim przykładem, można stwierdzić, że wykres nadal będzie zajmował około 25% strony, a rozmiar kolumn zostanie tak zmieniony, aby mieściły się w dostępnym miejscu.

Jak określić ogólne właściwości widoku wykresu?

1 Nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu), aby otworzyć okno dialogowe "Ogólne właściwości wykresu":

2 W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

Można decydować, czy na wykresie mają być wyświetlane linie siatki, a także można określić ich kolor.

Jak decydować o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Linie siatki", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Określanie położenia legendy w widoku wykresu

Można określić położenie legendy oraz ustawić opcje zmiany jej rozmiaru.

Jak określić położenie legendy w widoku wykresu?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Legenda", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu

Można określić kolory tła, tekstu i krawędzi wykresu.

Jak określić kolory tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Krawędzie i kolory", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu

Można wybrać, które kolumny będą widoczne na wykresie i które osie będą przedstawiać te kolumny. W aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest matryca odpowiednich opcji. Wzdłuż lewej krawędzi znajduje się lista kolumn, natomiast wzdłuż krawędzi górnej znajdują się typy osi dostępne dla wykorzystywanego typu wykresu. Można także określić, czy dla danych faktycznych przedstawianych na osi mają się pojawiać etykiety miar.

Dostępne osie zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres". Przyciski osi wykresu, używane w widoku wykresu, są opisane w poniższej tabeli.

Przycisk osi wykresu	Oś

Przycisk osi wykresu	Oś
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Poziom" (w przypadku wykresów punktowych i pęcherzykowych).
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pozioma.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pionowa. W przypadku wykresu radarowego jest to oś faktów.
	Wskazuje, czy wybrane wartości kolumny zostaną wyświetlone w legendzie wykresu.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś nakładki. W przypadku wykresu scalonego liniowo-słupkowego.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś promienia. Wprzypadku wykresu pęcherzykowego.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Wartości wykresu kołowego". W przypadku wykresu radarowego jest to oś wartości wykresu radarowego.

Jak wybrać kolumny do wyświetlenia jako osie w widoku wykresu

1. W obszarze kolumn, znajdującym się z lewej strony widoku wykresu, zaznaczyć pole wyboru jednego z przycisków osi w celu wyświetlenia tej kolumny jako osi wykresu odpowiadającej temu przyciskowi.

   Przyciski osi zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres".

2. Aby dodać do wykresu kolumnę, kliknąć daną kolumnę w obszarze wyboru, a następnie ustawić ją jako oś.

   Jest to równoważne dodawaniu kolumny do raportu na stronie "Definiowanie kryteriów".

3. Nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie" w celu odświeżenia widoku wykresu.

Wybór opcji skalowania osi w widoku wykresu

Można określić wartości graniczne osi, znaczniki podziałki i typ skali, a także właściwości znaczników skali.

Jak ustawić opcje skalowania osi w widoku wykresu?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

W przypadku wykresów z osiami liczbowymi, ustawienia opcji skalowania osi decydują o wyborze skali:

- Jeśli zostanie wybrana opcja "Domyślnie", w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi wybranie skali i ustawienie osi na zero (0) w przypadku liczb dodatnich.
- Jeśli zostanie wybrana opcja "Dopasuj do zakresu danych", w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi wybranie skali. Dojdzie do oceny zakresu wartości na osi i wybrania dla skali odpowiedniej wartości minimalnej i maksymalnej. Jest to przydatne przy przedstawianiu na wykresie dużych wartości, których różnica procentowa jest stosunkowo niewielka. Na wykresie wartości te są przybliżane, tak aby różnice były bardziej wyraźne.
- Można także ustawić ręcznie wartości skalowania osi na konkretne liczby.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu

Znacznik skali są to wyróżniające linie lub zakresy z cieniowanym tłem, które wskazują główne punkty, wartości progowe, przedziały itd. Linie lub zakresy, które można zastosować na jednej lub więcej osi, zależą od typu wykresu. Linie są wyświetlane przed informacjami z wykresu, a zakresy są wyświetlane w tle.

UWAGA: W niektórych typach wykresu, np. w wykresach kołowych, znaczniki skali nie są używane.

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu edytowania znacznika skali.

Jak edytować znaczniki skali w widoku wykresu

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" nacisnąć przycisk "Edytuj znaczniki skali".

3 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" nacisnąć przycisk "Dodaj", aby dodać pierwszy znacznik skali i dokonać wyboru znacznika.

Opcje zaawansowane umożliwiają ustawienie skali na wartość statyczną, na nazwę konkretnej kolumny lub na wynik zapytania SQL. Więcej informacji o typach znaczników skali oraz o posługiwaniu się opcjami zaawansowanymi podano w kolejnych procedurach.

4 Naciskać przyciski OK, aby pozamykać kolejne okna dialogowe.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Jak utworzyć liniowy znacznik skali?

1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Liniowy".

2 W trzeciej kolumnie podać szerokość linii.

Jest to grubość linii wyrażona w pikselach.

3 W czwartej kolumnie podać położenie linii.

Położenie określa miejsce linii w odniesieniu do osi. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i zostanie podane położenie równe 40, zostanie wyświetlona pozioma linia przecinająca na osi pionowej wartość 40.

4 Podać kolor linii.

5 Podać nazwę opisową linii.

Nazwa opisowa będzie wyświetlana, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na linii na wykresie lub w legendzie.

6 Nacisnąć przycisk "OK".

Jak utworzyć zakresowy znacznik skali?

1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Zakresowy".

2 W trzeciej kolumnie podać dolną granicę.

3 W czwartej kolumnie podać górną granicę.

UWAGA: Trzeba podać wartości występujące na tej samej osi co zakres. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i jako dolna granica zostanie podana wartość 20, a jako górna — wartość 40, tło wykresu obszaru między tymi wartościami przyjmie kolor ustalony dla tego zakresu.

4 Podać kolor zakresu.

5 Podać nazwę opisową zakresu.

Nazwa opisowa jest wyświetlana w legendzie.

6 Nacisnąć przycisk "OK".

Wybór opcji zaawansowanych w przypadku wartości zakresu i linii

Wartościami zakresu i linii mogą być wartości statyczne, wartości pochodzące z kolumny zawartej w raporcie bądź wartości wynikające z zapytania SQL.

Jak określić ustawienie zaawansowane?

1. Nacisnąć przycisk "Właściwości" obok pola, w przypadku którego ma zostać określona opcja zaawansowana.
2. Wybrać jedną z poniższych opcji.
   - **Wartość statyczna.** Wprowadzić wartość liczbową zwiększenia.
   - **Wyrażenie zmiennych.** Ta opcja jest oparta na wynikach sesji i jej zmiennych prezentacyjnych. Opcja ta jest ograniczona, ponieważ większość sesji lub zmiennych prezentacyjnych może nie być powiązana z wartościami na wykresie.
   - **Nazwa kolumny.** Wybrać kolumnę, która ma stanowić podstawę dla zwiększenia.
   - **Zapytanie SQL.** Ta opcja jest oparta na wynikach zapytania SQL. Wyniki te mogą mieć postać tabeli, ale wykorzystywana jest tylko wartość komórki pierwszego wiersza i pierwszej kolumny.
3. Nacisnąć przycisk "OK".

Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu

W przypadku widoku wykresu można określić następujące parametry:

- Czy tytuły osi i etykiety danych mają być wyświetlane na dole wykresu i z jego lewej strony
- Czy etykiety mają być obracane (aby zapewnić lepsze dopasowanie)
- Maksymalna długość etykiety
- Tekst etykiety (jeśli jest inny niż domyślny)

UWAGA: Dostosowywanie rozmiaru wykresu może mieć wpływ na postać etykiet osi.

Jak określić tytuł osi w widoku wykresu

1. Aby otworzyć okno dialogowe "Tytuły i etykiety osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):

2. W oknie dialogowym "Tytuły i etykiety osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku wykresu.

   UWAGA: Określając maksymalną długość etykiety, podaje się łączną liczbę znaków, które etykieta może zawierać. Jeśli nadmiarowe znaki zostaną obcięte, w ich miejscu pojawi się wielokropek (...).

Określanie, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na wykresie

Można określić typ interakcji zachodzącej, gdy użytkownik przeglądający wykres kliknie na wykresie. Możliwe są następujące typy interakcji:

- **Drążenie.** Umożliwia użytkownikowi drążenie do bardziej szczegółowych informacji. Jest to interakcja domyślna, jeśli ścieżka drążenia jest konfigurowana automatycznie. Jeśli początkowo nie jest dostępna żadna ścieżka drążenia, można skorzystać z opcji "Nawigacja" w celu skonfigurowania niestandardowej ścieżki drążenia.
- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza drążenie lub nawigację z wykresu.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres?

1. Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):

2. W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Interakcja" i wybrać interakcję.
3. Nacisnąć przycisk "OK".

Formatowanie wyglądu serii wykresu

Formatowanie serii wykresu pozwala użytkownikom przystosowywać poszczególne składniki serii. Na podstawie ich położenia. Użytkownicy mogą formatować wygląd serii wykresu, np. kolor, grubości linii czy używane symbole.

Załóżmy na przykład, że na wykresie scalonym liniowo-słupkowym słupek odpowiada pozycji 1, a linia — pozycji 2. Użytkownicy mogą zmieniać kolor słupka, grubość linii oraz symbol reprezentujący punkty danych. Mogą także zastosować formatowanie oparte na regułach, takie jak stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.

Jak sformatować wygląd serii wykresu?

1. Aby otworzyć okno dialogowe "Formant formatowania serii", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):

2. W oknie dialogowym "Formant formatowania serii" dokonać wyboru.

   Opcje dostępne w oknie dialogowym "Formant formatowania serii" zależą od typu wykresu. Aby na przykład wykonać wymienione poniżej czynności, należy:

- Aby przystosować serię, wyczyścić pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby przywrócić ustawienia domyślne serii, ponownie zaznaczyć pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby dodać nowy formant formatowania serii, nacisnąć przycisk "Dodaj". Jeśli nawet ta seria nie będzie używana w bieżącym wykresie, to będzie wykorzystywana w razie potrzeby (np. do drążenia).
- Aby przywrócić wszystkim seriom ich wartości domyślne, nacisnąć przycisk "Wyczyść wszystko".
- Aby zmienić kolory, kliknąć na polu koloru w celu wywołania okna dialogowego "Selektor kolorów".
- Aby zmienić inne atrybuty serii, kliknąć odpowiednią kartę i wybrać atrybuty słupka lub linii.

3 Nacisnąć przycisk "OK".

Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

Etykieta danych pojawia się, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu kołowego. Można określić sposób wyświetlania wartości oraz to, co ma być wyświetlane na etykietach danych. Wartości mogą być wyświetlane jako procent całości lub jako wartości faktyczne. Na etykietach danych może być wyświetlana tylko wartość lub tylko nazwa bądź wartość i nazwa.

W zależności od dokonanego wyboru może ulec zmianie rozmiar wykresu w celu umożliwienia wyświetlenia etykiet danych.

Jak wybrać etykiety danych na wykresach kołowych?

1 Aby otworzyć okno dialogowe "Specjalny typ wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):

2 W oknie dialogowym "Specjalny typ wykresu" dokonać wyboru wartości i etykiety danych. Następnie nacisnąć przycisk "OK".

Showing Analytics Results in Pivot Tables

The Pivot Table view is an interactive view that allows you to rotate the rows, columns, and section headings to obtain different perspectives of the data. Pivot tables are navigable and drillable, and are especially useful for trend reports.

This topic describes the pivot table positions and provides instructions for performing the following tasks:

- Adding or modifying pivot table views
- Using Multiple page drop-down lists in pivot tables
- Overriding the default aggregation rules in pivot tables
- Adding formatting to pivot tables

- Displaying running sums in pivot tables
- Showing items as relative values in pivot tables
- Using calculations in pivot tables
- Building calculations in pivot tables

Pivot Table Positions

When you add or modify a pivot table, the columns included in the report appear as elements in the pivot table template.

The following table describes the pivot table positions.

Position	Description
Pages	Provides an interactive result set that allows users to select the data they want to view. The values from the columns that appear in the Pages position are used as the initial filter criteria. The values appear in a drop-down list for selection. Based on that selection, a pivot table (composed of the Sections, Columns, Rows, and Measures defined in the pivot table) appears.
Sections	Provides initial filter criteria. For each value in the Section column, a unique pivot table appears, composed of the Columns, Rows, and Measures defined in the pivot table.
Columns	Shows an element in a column orientation. Pivot tables can contain multiple columns.
Rows	Shows an element in a row orientation. Like columns, pivot tables can contain multiple rows.
Measures	Populates the section of a pivot table that contains summary data. The elements in the Measures area are summarized based on the elements in the page, section, row, and column fields. Each value in the Measures elements represents a summary of data from the intersection of the source rows and columns. The Measure Labels element, which appears in the Columns area by default, controls the position and formatting of the column heading for the data in the Measures section. It also provides totaling and ordering capabilities. If there is only one measure, this element can be excluded.
Excluded	Excludes columns from the pivot table results. Any column that is added as criteria for the report after the pivot table has been created is added as excluded.

Adding or Modifying Pivot Table Views

The following procedure provides the basic steps to add or modify a Pivot Table view.

To add or modify a Pivot Table view

1. In the Create Layout page, perform one of the following actions:
   - To add a new pivot table view, click Add View, and then select Pivot Table.
   - To edit an existing pivot table view, click the Edit View button for the pivot table view.

   The workspace shows the options and settings for the view.

2. To view the pivot table template and buttons for working with each column individually, select the Show Controls check box.

   The workspace shows the pivot table template.

3. Drag and drop the report columns, which appear as elements in the pivot table, to the desired positions in the pivot table template.

4. To see a preview, select the Display Results check box.

   You can click the Display Results link to refresh the results.

5. To add a Chart view next to the pivot table, select the Chart Pivoted Results check box.

   For information about the Chart view, see Showing Results in Charts (zob. "Przedstawianie wyników na wykresach" na stronie 1320).

6. To change the location of the chart relative to the pivot table, select the location from the Chart Position list.

   You can also choose to see only the chart and hide the table by selecting Chart Only from the list.

7. To sort the results, click the Order By button for the column on which you want to sort.

   The button changes to indicate the sort order:

   - An up arrow indicates ascending sequence.
   - A down arrow indicates descending sequence.

   For more information about sorting, see Sorting and Reordering Columns (zob. "Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności" na stronie 1311).

8. To add totals, perform the following actions:

   a. For totals in the Pages, Sections, Rows, and Columns areas, click the Totals button and make a selection:
      - For no totals, select None. The Totals button appears with a white background (default).
      - To show the total before or after the data items, select Before or After. For example, if you add a total on a row containing regions and specify the Before option, the total is shown before individual districts in the region are listed.

   b. For totals in the Measures area, click the More Options button for the row or column to be totaled, select Aggregation Rule, select a value, and make sure the option Report-Based Total is selected.

NOTE: If the option Report-Based Total is not selected, Oracle CRM On Demand calculates the total based on the entire result set, before applying any filters to the measures.

Depending on the position of this element, the totals for the summary data represented by the Measures elements display as a column or row. Column and row totals include labels.

When the Totals button is dimmed, no totals will appear.

9 To work with additional options for a column, measure, or row, click the More Options button and make a selection from the drop-down list.

10 To format labels or values for a column, click the Totals button or the More Options button, and then select the appropriate format option.

11 Save the report.

Using Multiple Page Drop-Down Lists in Pivot Tables

When you place multiple attributes in the Pages area in the pivot table, you can create a multiple drop-down list page. Then, when users view the pivot table, they see a drop-down list for each attribute, rather than a concatenated list of attributes placed in the page heading (the default).

For example, if you place Region and Brand in the pages area, a Region drop-down list allows the user to select a particular region, and see the data for only that region, rather than seeing Region concatenated with Brand.

To create an independent drop-down list in a pivot table

1 Drag and drop your target attributes into the Pages area.

2 Click the More Options button on the second (or any subsequent) attribute in the Pages layout area.

3 Select the option Start New Page Drop Down.

The drop-down list for the attribute appears above the preview of the pivot table.

You can create drop-down lists for other attributes in the Pages area. When the report is saved, the drop-down lists will be available to users with access to the report.

Overriding Default Aggregation Rules in Pivot Tables

You can override the default aggregation rule for a measure, which is specified by either the original author of the report or by the system.

To override the default aggregation rule for a measure in a pivot table

1 Click the More Options button for the measure whose default aggregation rule you want to override.

2 Select the option Aggregation Rule, and then select the aggregation rule to apply.

Adding Formatting in Pivot Tables

You can apply green bar styling and cosmetic formatting to a pivot table. You can also customize the appearance of sections, rows, columns, measures, and the content that they contain.

For example, you can specify font, cell, border, and style sheet options for sections, values, and measure labels. For sections, you can include and customize the position of column headings together with the values in that section. You can also insert page breaks, so that every time a value changes in the section, the new section appears on a new page.

You can also add conditional formatting, which helps direct attention to a data element if it meets a certain threshold. To add conditional formatting to a column in a pivot table, see Editing Column Properties (zob. "Edytowanie właściwości kolumn" na stronie 1295).

Adding Green Bar Styling and Cosmetic Formatting to a Pivot Table

Green bar styling shows alternating rows or columns in a light green color. Cosmetic formatting affects the overall appearance of the pivot table and also allows you to change the default green bar color.

To add green bar styling and cosmetic formatting to a pivot table

1. In the pivot table view, click the Pivot Table View Properties button near the top of the workspace.
2. To add green bar styling, select the Enable Alternating Row Green Bar Styling check box.

   To change the way the styling is applied, make a selection from the Alternate list.
3. To add cosmetic formatting, click the Set Alternate Format button.
4. In the Edit Format dialog box, to change the default green bar color, select a new background color for the cell format.

   For more information about cosmetic formatting, see Changing the Appearance of Reports in Analytics (na stronie 1714).

Adding Formatting for Sections and Section Content

Section and content formatting options allow you to do the following:

- Include and customize the position of column headings together with the values in that section.
- Insert page breaks. Every time a value changes in the section, that new section will appear on a new page. This is useful for data-driven detail reports.
- Apply cosmetic formatting to a section and its content.

To add formatting for sections in a pivot table

1. To format the appearance of a section, do the following:

   a. In the pivot table view, click the Section Properties button.

b In the Section Properties dialog box, make your selections, and click OK.

2 To format the appearance of the section content, do the following:

a Click the Content Properties button.

b In the Content Properties dialog box, make your selections and click OK.

For information about applying cosmetic formatting, see Changing the Appearance of Reports in Analytics (na stronie 1714).

Adding Formatting for Rows

Row and row content formatting options allow you to do the following:

- Apply cosmetic formatting to rows, row headings, and row values.
- Use a row in pivot table calculations but suppress its display in results.
- Define a new calculated item for use in a pivot table.
- Duplicate the row in the pivot table.
- Remove a column from the pivot table view.

To add formatting for rows

- In the pivot table view, click the More Options button for the row and make a selection from the drop-down list:
  - To apply cosmetic formatting to row headings or values, select the appropriate option.
  - For information about applying cosmetic formatting, see Changing the Appearance of Reports in Analytics (na stronie 1714).
  - To hide a row from the output, select Hidden.
  - To define a new calculated item, click New Calculated Item.

    For more information on defining calculated items, see the Building Calculations in Pivot Tables section of this topic.
  - To duplicate the row in the pivot table, select Duplicate Layer.
  - To remove the column from the report, select Remove Column.
  - The column is removed from the pivot table and all other result views for the report.

NOTE: The Data Format settings for columns included in the Measures area inherit the settings for columns in the section.

Displaying Running Sums in Pivot Tables

Numeric measures in a pivot table can be displayed as running sums, where each consecutive cell for the measure displays the total of all previous cells for that measure. This option is a display feature only that has no effect on actual pivot table results.

Typically, running sums would be displayed for duplicated columns or for measures for which the option to show data as a percentage of the column has been selected, with the last value being 100 percent. Running sums apply to all totals. The running sum for each level of detail is computed separately.

Column headings are not affected when the running sum option is selected. You can format the column heading if you want it to indicate that the running sum option is in effect.

The following usage rules are in effect for running sums:

- A running sum is incompatible with the SQL RSUM function (the effect would be a running sum of the running sum).
- All running sums are reset with each new section. A running sum does not reset at a break within a section or continue across sections.
- If a measure does not display in a single column or in a single row, the measure is summed left to right and then top to bottom. (The lower right cell will contain the grand total.) A running sum does not reset with each row or column.
- Rolling minimums, maximums, and averages are not supported.

To display a measure as a running sum

- In the Measures area, click the More Options button for the row or column to be summed and select the following option:

  Display as running sum

Showing an Item's Relative Value in Pivot Tables

You can dynamically convert a stored or calculated measure on a pivot table into a percent or an index. This shows the relative value of the item, compared to the total, without the need to explicitly create a calculation for it.

For example, if you are using a pivot table to examine sales by region, you can duplicate the sales measure and view it as a percentage of the total. This allows you to see the actual sales, and the percentage of sales, that each region accounts for.

You can view the measure as a percentage between 0.00 and 100.00, or as an index between 0 and 1. Deciding which method to use is at your discretion.

To show an item as a relative value in a pivot table

1. In the pivot table view, click the More Options button to make the column show as a relative value.

   The following step is optional. When you duplicate the measure in the pivot table, you can display both the total for the measure and its relative value. This eliminates the need to add the column twice on the Define Criteria page to display the total and its relative value in the pivot table.

2. To duplicate the measure, choose Duplicate Layer.

   The measure appears a second time in the pivot table, with the same name. To rename the measure, click More Options and choose Format Headings, then enter the new name in the first field.

3 Click More Options and choose Show Data As, choose either Percent of or Index of, and then choose the appropriate submenu option.

NOTE: The option Show Data As is available only for items that are stored or calculated measures.

The options for Percent of and Index of are:

- Column
- Row
- Section
- Page
- Column Parent
- Row Parent
- Layer (If you choose layer, then you must also choose a column in the report by which to group the percentages.)

Using Calculations in Pivot Tables

You can use calculations in a pivot table to obtain different views of the data. The calculations allow you to override the default aggregation rule specified in the system, and for an existing report, the aggregation rule chosen by the author.

The following table describes the calculations that you can use in pivot tables.

Calculation	Description
Default	Applies the default aggregation rule as defined in the repository or by the original author of the report.
Sum	Calculates the sum obtained by adding up all values in the result set. Use this on items that have numeric values.
Min	Calculates the minimum value (lowest numeric value) of the rows in the result set. Use this on items that have numeric values.
Max	Calculates the maximum value (highest numeric value) of the rows in the result set. Use this on items that have numeric values.
Average	Calculates the average (mean) value of an item in the result set. Use this on items that have numeric values. Averages on pivot tables are rounded to nearest whole number.
First	In the result set, selects the first occurrence of the item.
Last	In the result set, selects the last occurrence of the item.
Count	Calculates the number of rows in the result set that have a nonnull value for the item. The item is typically a column name, in which case the number of rows with nonnull values for that column are returned.

Calculation	Description
Count Distinct	Adds distinct processing to the Count function. This means that each distinct occurrence of the item is counted only once.
Formula	Opens a toolbar that lets you select mathematical operators to include in the calculation.
Server Complex Aggregate	This setting forces the aggregation rule to be determined and calculated by the Analytics Server, rather than the Pivot table. It issues an 'AGGREGATE(x by y)' statement which the Analytics server interprets to mean: use the most appropriate aggregation rule for measure 'x' to get it to level 'y'.
None	No calculation is applied.

For more information about SQL functions, see Using Functions in Analytics (na stronie 1803).

Building Calculations in Pivot Tables

You can build calculations for items in the Pages, Sections, Rows, and Columns areas.

To build a calculation for an item in a pivot table

1. In the Sections or Rows area, click the More Options button for the measure on which you want a calculation performed.
2. Select the option New Calculated Item.

   The Calculated Item window appears.
3. Assign a name for the calculation in the Name field.
4. To build a calculation other than a formula, select from the following options:
   - To build one calculation, select the function to work with from the Function drop-down list, and click on one or more items in the Values list to add them to the Function field.
   - To build multiple calculations for multiple items, type the functions and click on the item names to add them to the Function field.
   - If you are averaging a column with a type of integer, change the formula for the column to cast it to a double (floating point) type. For example, if the current formula is x, change it to CAST(x as double).

     NOTE: Averages on pivot tables are rounded to the nearest whole number.
5. To build a formula, select the Formula function.

   NOTE: A formula creates a dynamic custom grouping within the pivot table. All measures referenced in a formula must be from the same logical column and must be present in the results. Formulas can be inserted into, or combined with, other calculations.

   The mathematical operators become visible. The operators are shown in the following table.

Operator	Description
+	Plus sign, for an addition operation in the formula.
-	Minus sign, for a subtraction operation in the formula.
*	Multiply sign, for a multiplication operation in the formula.
/	Divide By sign, for a division operation in the formula.
$	Dollar sign, for acting upon the row position of an item in a formula.
(	Open parenthesis, to signify the beginning of a group operation in the formula.
)	Close parenthesis, to signify the ending of a group operation in a formula.

a. In the Function field, build the formula by typing or clicking measure names, and clicking operators to insert them into the formula.

b. Use parentheses, where appropriate.

6. When the calculation is complete, click Finished.

   If any errors are detected, a message will appear. Correct the error and click Finished again.

Examples of Calculations in Pivot Tables

The examples and explanations in this section assume that you have a basic understanding of SQL and its syntax. The examples are hypothetical. Not all possible calculations are shown.

Example 1. This example obtains the value of the current measure, such as dollar sales, for each of the products SoftDrinkA, SoftDrinkB, and SoftDrinkC, and adds the values together.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

This is equivalent to selecting Sum from the Function drop-down list, and then typing or clicking ‘SoftDrinkA’,‘SoftDrinkB’,‘SoftDrinkC’ to add them to the Function field.

Example 2. This example obtains the minimum current measure, such as dollars in sales, for SoftDrinkA or SoftDrinkB, whichever is lower.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

In Example 1 and Example 2, each functional calculation is performed for each item in the outer layer, such as the Product layer. For example, if Year and Product are laid out on an axis, and one of the preceding calculations is built on the Product layer, the results will be computed per year.

Example 3. This example obtains the values for each item in the outer layer, such as Year and Product, and adds them together.

```
sum(*)
```

Example 4. This example obtains the current measure, such as dollar sales, of the item from the first, second, and third rows, and sums them.

```
sum($1,$2,$3)
```

Instead of specifying a named item, such as SoftDrinkA, you can specify $n or $-n, where n is an integer that indicates the item's row position. If you specify $n, the measure is taken from the nth row. If you specify $-n, the measure is taken from the nth to the last row.

For example, for dollar sales, $1 obtains the measure from the first row in the data set, and $-1 obtains the measure from the last row in the data set.

Example 5. This example adds sales of SoftDrinkA, SoftDrinkB, and SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

This is equivalent to the following calculation:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Example 6. This example adds sales of SoftDrinkA with sales of diet SoftDrinkA, then adds sales of SoftDrinkB with sales of diet SoftDrinkB, and then returns the maximum of these two amounts.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników

Widok mierników służy do przedstawiania wyników na miernikach. Przydatnych do pokazywania osiągnięć w odniesieniu do założonych celów. Są obsługiwane mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.

Można wybrać typ miernika i dostosować jego wygląd, w tym tytuł, pokazywany zakres, liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz inne charakterystyki, takie jak szerokość miernika oraz rozmiar tarczy i wskazówki miernika. Można także określić wartości progowe, krawędzie i kolory, a także inne cechy miernika.

Mierniki umożliwiają nawigację. Gdy użytkownik kliknie na mierniku, może zostać przekierowany do innego zapisanego raportu.

Temat przedstawia opis mierników i ustawień widoku mierników. Zawiera także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników
- Konfiguracja ogólnych właściwości tła w widoku mierników
- Dodawanie tytułów i stopek do widoku mierników
- Dodawanie zakresów miernika do widoku mierników
- Określanie dodatkowych właściwości w widoku mierników
- Konfiguracja zaawansowanych właściwości tarcz mierników tarczowych

Mierniki

W tej części opisano typy, podtypy i rozmiary mierników.

Typy mierników

W poniższej tabeli przedstawiono typy mierników dostępne z rozwijanej listy "Miernik" oraz opisano ich zastosowanie. Domyślnym miernikiem jest miernik tarczowy.

Typ miernika	Opis
Wybór numeru	Miernik tarczowy przedstawia dane za pomocą tarczy, na której jedna lub więcej wskazówek sygnalizuje swoim położeniem, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Słupkowy	Miernik słupkowy przedstawia dane za pomocą słupka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Żarówkowy	Miernik żarówkowy przedstawia dane za pomocą kółka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach. Macierz mierników żarówkowych jest szczególnie przydatna dla wyjścia typu "tablica wyników".

Podtypy mierników

Wybrany typ miernika decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na rozwijanej liście "Typ". Miernik tarczowy nie ma podtypu. Wśród podtypów mierników można wymienić następujące:

- Mierniki słupkowe: Wypełnione i LED. Podtypem domyślnym jest "Wypełniony".
- Mierniki żarówkowe: Trójwymiarowe (3-W) i dwuwymiarowe (2-W). Podtypem domyślnym jest 3-W.

Rozmiary mierników

Są dostępne następujące rozmiary mierników: mały, średni, duży i niestandardowy. Rozmiarem domyślnym jest średni.

Ustawienia widoku mierników

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku mierników dają dostęp do różnych ustawień miernika. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku mierników.

Przycisk w widoku mierników	Opis

Przycisk w widoku mierników	Opis
	Właściwości kanwy miernika. Umożliwia określenie ogólnych właściwości tła, na którym wyświetlany jest miernik.
	Tytuły mierników. Umożliwia określenie tytułu, podtytułu, stopki i stopki podrzędnej dla miernika.
	Zakresy miernika. Umożliwia określenie zakresów przedstawianych na mierniku.
	Dodatkowe właściwości miernika. Umożliwia określenie dodatkowych właściwości miernika, w tym wyglądu elementów miernika, wartości granicznych miernika, znaczników podziałki oraz interakcji, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie miernik.
	Właściwości zaawansowane. Umożliwia określenie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego, w tym sposobu wyświetlania etykiet, łuku tarczy oraz jej grubości.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku mierników.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ miernika niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok miernika

1. Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:
   - Aby dodać nowy widok mierników, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać "Miernik".
   - Aby edytować istniejący widok mierników, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku mierników.

     W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
2. Wybrać w odpowiednich polach miernik, jego rodzaj i rozmiar.
3. W przypadku wszystkich typów mierników wybrać z listy rozwijanej "Miary" miarę, która będzie przedstawiana na mierniku.
4. W przypadku mierników tarczowych:
   a. Wybrać z listy rozwijanej "Typ znacznika" odpowiednią wskazówkę, np. "Kompas", "Strzałka" lub "Linia".
   b. Aby wybrać kolor wskazówki, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.

c Aby dodać następną wskazówkę, nacisnąć przycisk "Dodaj znacznik".

5 Za pomocą przycisków znajdujących się w górnej części strony widoku mierników określić dodatkowe ustawienia miernika.

6 Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od domyślnego widoku mierników, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".

7 Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości tła mierników w widoku mierników

Można określić ogólne ustawienia właściwości tła, na którym miernik jest wyświetlany — na przykład, czy ma być wyświetlany tytuł i czy z każdym miernikiem ma być wyświetlana legenda. Można również określić kolor tła i kolor tytułu, czy mają być wyświetlane krawędzie tła, a także ustalić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Jak ustawić ogólne właściwości tła w widoku mierników

1 Nacisnąć przycisk "Właściwości kanwy mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).

2 W oknie dialogowym "Właściwości kanwy mierników" wybrać tytuł w następujący sposób:

- Aby była wyświetlana nazwa pomiaru, nie zaznaczać pola wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.
- Aby był wyświetlany inny tytuł, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i wpisać tekst tytułu.
- Aby tytuł nie był wyświetlany w tle, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.

3 Aby była wyświetlana legenda, wybrać odpowiednią opcję z listy; aby legenda nie była wyświetlana, wybrać "Brak".

Domyślnie legenda jest położona pod tytułem.

4 Aby ustawić kolor tła obszaru, na którym miernik jest wyświetlany, kliknąć pole "Kolor tła" i dokonać wyboru.

5 Aby określić kolor tytułu, kliknąć pole "Kolor tekstu" i dokonać wyboru.

6 Aby były wyświetlane krawędzie tła, kliknąć pole "Kolor krawędzi" i dokonać wyboru.

7 Określić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Odstęp między miernikami jest mierzony w pikselach.

8 Nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku mierników. Rozmiar widoku może ulec zmianie, tak aby się zmieściły jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Dodawanie tytułów i stopek w widoku mierników

Można określić tytuł, tytuł niższego poziomu, stopkę i stopkę podrzędną miernika. Jeśli na kanwie mierników znajduje się kilka mierników, to tytuły i stopki są wyświetlane dla każdego z nich. Tytuły i stopki są elementami opcjonalnymi.

Jak dodać tytuły i stopki w widoku mierników

1. Nacisnąć przycisk "Tytuły mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Tytuły mierników" wpisać tekst i nacisnąć przycisk "OK".

   UWAGA: Podobnie jak w widoku opisowym, można użyć tokena @n w celu dołączenia do tytułu miernika wyników z określonej kolumny. Na przykład @1 umożliwia wstawienie wyników z pierwszej kolumny, a @3 — wyników z trzeciej kolumny. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dodawanie tekstu opisowego do wyników (zob. "Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników" na stronie 1359).

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Dodawanie zakresów miernika w widoku mierników

Określając zakresy miernika, określa się minimalną i maksymalną wartość poszczególnych zakresów, a także kolor, jakim dany zakres będzie przedstawiany na mierniku — np. zielony dla przedziału akceptowanego, żółty dla ostrzeżenia i czerwony dla stanu krytycznego.

Zakresy miernika można ustawiać na wartość statyczną, na nazwę kolumny miary lub na wynik zapytania SQL.

Jak ustawić zakres miernika w widoku mierników?

1. Nacisnąć przycisk "Zakresy miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Zakresy miernika" wykonać następujące czynności:
   a. Wpisać nazwę opisową zakresu.
   b. Aby ustawić minimalną i maksymalną wartość zakresu miernika, nacisnąć przycisk "Właściwości" i dokonać odpowiedniego wyboru w oknie dialogowym "Opcje zaawansowane".
   c. Aby wybrać kolor zakresu, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.
3. Nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie dodatkowych właściwości miernika w widoku mierników

Dodatkowe właściwości miernika obejmują wygląd elementów miernika, właściwości elementów skali (takich jak wartości graniczne miernika i znaczniki podziałki) oraz interakcję, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie na mierniku. Właściwości te określa się w oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika".

Ustawienia określające wygląd miernika są dostępne na karcie "Wygląd". Za ich pomocą można określić:

- Czy etykiety danych mają być pokazywane.

  Etykiety danych mogą być zawsze wyświetlane, mogą się pojawiać tylko wtedy, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na elemencie miernika, oraz mogą nie być nigdy wyświetlane.
- Kolor tła miernika, kolor tekstu w obrębie miernika oraz krawędzie miernika.
- Wysokość i szerokość miernika, podawane w pikselach.

Ustawienia określające właściwości skali są dostępne na karcie "Skala". Za ich pomocą można określić:

- Domyślne lub własne wartości graniczne miernika.
- Liczbę znaczników głównych i podrzędnych podziałki.

Ustawienia określające interakcję użytkownika z miernikiem są dostępne na karcie "Interakcja". Można wybrać:

- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza nawigację z poziomu miernika.

Można także ustawić dodatkowe właściwości miernika typu słupkowego, klikając na jego ikonie.

Jak określić dodatkowe właściwości w widoku mierników?

1. Nacisnąć przycisk "Dodatkowe właściwości miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika" wybrać odpowiednie ustawienia na kartach "Wygląd", "Skala" i "Interakcja".
3. Nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego

Za pomocą zaawansowanych właściwości można określić, czy mają być wyświetlane etykiety skali i jakie wartości powinny być na nich pokazywane, ustawić kąt łuku tarczy oraz wybrać jej grubość.

Dla etykiet skali są dostępne następujące opcje:

- Procent sumy
- Wartość rzeczywista

Łuk tarczy jest podawany w stopniach. Na przykład dla wartości 360 uzyskuje się miernik tarczowy, którego tarczą jest pełne koło.

Grubość tarczy jest podawana w pikselach. Dla większych wartości miernik staje się grubszy, lecz się zmniejsza jego wewnętrzny obwód. Podając bardzo duże (w odniesieniu do rozmiaru miernika) grubości tarczy, można doprowadzić do zniekształcenia miernika i dlatego jest to niezalecane.

Jak określić zaawansowane właściwości tarczy miernika tarczowego

1. Nacisnąć przycisk "Opcje zaawansowane" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
2. W oknie dialogowym "Właściwości specyficzne dla typu tarczowego" dokonać wyboru sposobu wyświetlania etykiet.

   Aby wyłączyć wyświetlanie etykiet skali, wybrać opcję " Brak".
3. Aby określić kąt łuku tarczy i grubość tarczy, wybrać daną opcję i wpisać odpowiednie wartości.
4. Nacisnąć przycisk "OK".

   Następuje odświeżenie widoku mierników.

Showing Filters Applied to Analytics Results

Use the filters view to show the filters in effect for a report. For information about adding filters to a report, see Adding Filters to Columns in Analytics. (zob. "Adding Filters to Columns in Analytics" na stronie 1720)

To add or modify a Filters view

1. In the Create Layout page, perform one of the following actions:
   - To add a new filters view, click Add View, and then select Active Filters.
   - To edit an existing filters view, click the Edit View button for the filters view.

   The workspace shows the filters view.
2. When you are done, click OK.
3. Save the report.

Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników

W widoku tekstu statycznego można dodawać i edytować tekst znacznikowy pojawiający wraz z wynikami. Można dodać instrukcje (znaczniki) wstawiające sformatowany tekst, formanty ActiveX, skrypty Java, pliki dźwiękowe, animacje, znaki firmowe, zmienne itd. Tekst znacznikowy może zawierać wszystko, co obsługuje używana przeglądarka.

W tej części przedstawiono procedury dodawania i modyfikowania widoku tekstu statycznego oraz zamieszczono kilka przykładów tekstu statycznego. Jeśli użytkownik znajdzie przykład odpowiadający zamierzonym działaniom, może go skopiować i dostosować do własnych potrzeb.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tekstu statycznego

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tekst statyczny".
- Aby edytować istniejący widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku tekstu statycznego.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok tekstu statycznego.

2 Wprowadzić w polu tekstowym kod znacznikowy.

Aby tekst pogrubić, pochylić lub podkreślić, nacisnąć odpowiedni przycisk w celu wstawienia początkowego i końcowego znacznika HTML, po czym wpisać między tymi znacznikami swój tekst (albo najpierw zaznaczyć tekst, a następnie nacisnąć przycisk formatowania).

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

W poniższej tabeli zamieszczono kilka przykładów wraz z ich opisem.

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia

Tekst HTML	Wkleić lub wpisać odpowiedni kod HTML (lub sformatowany tekst) w polu tekstowym. Można także posługiwać się przyciskami znaczników HTML. Na podstawie formatu wprowadzanego tekstu mogą zostać użyte znaczniki formatujące tekst. Na przykład można:
	■ Ustawić rozmiar i kolor czcionki:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">Tekst czerwony</FONT>`
	■ Aby połączyć znaczniki w celu uzyskania dodatkowych efektów, należy użyć kodu:
	`<B><FONT COLOR="red">Tekst czerwony pogrubiony</FONT></B>`

Obiekt ActiveX	Obiekt Active-X musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Obiekt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <object...> i końcowego znacznika </object>.
Skrypt JavaScript lub VBScript	Skrypt musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Skrypt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
	znacznika <script> i końcowego znacznika </script>.

Dźwięk	Trzeba znać lokalizację pliku dźwiękowego. Jeśli plik dźwiękowy jest używany w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.
	
	Aby dodać dźwięk, należy użyć znacznika HTML <EMBED> w następującym formacie:
	
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	
	gdzie:
	
	■ *"audio"* to lokalizacja i nazwa pliku dźwiękowego.
	
	Aby dodać plik dźwiękowy znajdujący się na lokalnym dysku twardym, należy użyć kodu HTML:
	
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	
	Aby dodać ten sam plik dźwiękowy znajdujący się we współużytkowanej lokalizacji na serwerze internetowym firmy, należy użyć kodu HTML:
	
	`<EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`

Grafika tła	W poniższym przykładzie jest użyty skrypt JavaScript. Trzeba znać lokalizację pliku z grafiką, która ma być użyta jako tło. Jeśli grafika jest używana w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym lub w serwisie internetowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Jeśli grafika znajduje się we współużytkowanym folderze plików pulpitu, to można by użyć przykładowego kodu HTML: `<script language="javascript"> document.body.background = "http://nasz_serwer_WWW.firma.com/graphics/"NazwaGrafiki";</script>` gdzie: ■ *NazwaGrafiki* to nazwa pliku, np. cegly.gif lub piasek.jpg.

1 Aby do czcionki użytej w widoku tekstu statycznego zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".

2 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.

Uwaga: Można zaimportować formatowanie z raportów zawierających formaty z kroku 2 (tworzenie układów). Nie można zaimportować formatowania z kroku 1 (definiowanie kryteriów).

3 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

4 Zapisać raport.

Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy

Widok legendy służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w raporcie, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.

Na przykład w raporcie może być stosowane formatowanie warunkowe, przy którym elementy o stanie krytycznym są wyświetlane na czerwono, a elementy wymagające zwrócenia uwagi są wyświetlane na żółto. Można dodać legendę z tekstem wyjaśniającym znaczenie kolorów oraz z nazwami opisowymi podsumowującymi właściwą czynność. Za pomocą formatowania kosmetycznego można dopasować kolor tła tekstu do kolorów formatowania warunkowego.

Jak dodać lub zmodyfikować widok legendy

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok legendy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Legenda".
- Aby edytować istniejący widok legendy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku legendy.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok legendy.

2 W polu "Podpisy" wybrać miejsce wyświetlania podpisów.

Dostępne opcje to "Po prawej", "Po lewej" i "Brak". Opcję "Brak" należy wybrać, jeśli podpisy nie mają być wyświetlane.

3 W polu "Pozycje legendy w wierszu" wybrać liczbę pozycji legendy, które mają być wyświetlane w każdym wierszu.

4 (Opcjonalne) Wpisać tytuł legendy, np. "Legenda".

5 W pierwszym polu tekstowym "Nazwa opisowa" wpisać znaczenie warunku, na przykład "Wymaga natychmiastowej uwagi".

6 W pierwszym polu tekstowym "Przykładowy tekst" wpisać pierwszy warunek, który ma być dokumentowany, na przykład "Krytyczne".

Do określenia koloru tła (np. czerwonego) można użyć wspólnego okna dialogowego dla formatowania kosmetycznego. Wprowadzanie tekstu nie jest wymagane. Można tu, jeśli trzeba, ustawić kolor tła.

7 Aby dodać następny podpis, nacisnąć przycisk "Dodaj pozycję".

8 Po zakończeniu dodawania podpisów nacisnąć przycisk "OK".

9 Zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach

Za pomocą widoku selektora kolumn można zezwolić użytkownikom na dynamiczną zmianę kolumn uwzględnianych w raporcie. Do każdej kolumny danego raportu można dołączyć jeden selektor kolumn, a do każdego selektora można dołączyć wiele kolumn (atrybutów).

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora kolumn

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor kolumn".
- Aby edytować istniejący widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora kolumn.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

2 Dla każdej kolumny, dla której ma się pojawiać selektor kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Włącz".

3 Wpisać treść etykiet poszczególnych selektorów i wybrać położenie etykiety.

UWAGA: Jeśli treść etykiety nie zostanie wpisana, dla użytkowników wyświetlających wyniki etykieta na selektorze nie będzie widoczna.

4 Jeśli wyniki mają być odświeżane, gdy tylko użytkownik wybierze nową kolumnę z selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Automatycznie odśwież po wybraniu nowej kolumny". Jeśli to pole wyboru zostanie odznaczone, obok selektorów kolumn będzie wyświetlany przycisk "Wykonaj", który trzeba nacisnąć, aby wyświetlić nowe wyniki.

5 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

6 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

7 Aby przenieść lub edytować widok selektora kolumn (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby zmienić wygląd widoku selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
- Aby usunąć widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Usuń widok".

8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków

Widok selektora widoków służy do umożliwienia wybrania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony w raporcie, przyjmie postać listy rozwijanej, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru konkretnego widoku.

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora widoków?

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor widoków".
- Aby edytować istniejący widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora widoków.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok selektora widoków.

2 (Opcjonalne) Wpisać nazwę opisową selektora widoków i określić, gdzie ma być ona wyświetlana względem selektora widoków.

3 Wybrać widoki uwzględniane w widoku selektora widoków.

- Wybrać widoki z pola "Dostępne widoki" i przenieść je do pola "Dołączone widoki".
- W polu "Dołączone widoki" zaznaczyć widok i nacisnąć przycisk "Zmień nazwę", aby zmienić nazwę widoku.

UWAGA: Wybranie widoku "Brak" powoduje wyświetlanie samego selektora.

4 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora widoków, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

5 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

6 Aby przenieść lub edytować widok selektora widoków (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby sformatować wygląd widoku selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
- Aby skasować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Kasuj widok".

7 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych

Widok wykresu lejkowego służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości oraz poziomy za pomocą kolorów. Zazwyczaj wykresy lejkowe są używane do graficznego przedstawiania danych związanych z etapami procesu, takich jak kwota potencjalnego przychodu na poszczególnych etapach sprzedaży.

Wykresy lejkowe dobrze się nadają do porównywania wartości docelowych z wartościami faktycznymi, gdy wartość docelowa istotnie się zmniejsza lub zwiększa na poszczególnych etapach, jak to ma miejsce np. w przypadku potoku "Pipeline" sprzedaży. Klikając na jednym z kolorowych obszarów, można drążyć do bardziej szczegółowych informacji.

Na wykresach lejkowych poszczególne progi sygnalizują procent wartości docelowej, a kolory dają wizualne informacje o etapach:

- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej minimalnej wartości progowej, mają kolor czerwony.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor żółty.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada powyżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor zielony.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu lejkowego

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

   - Aby dodać nowy widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Wykres lejkowy".
   - Aby edytować istniejący widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku wykresu lejkowego.

   W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku wykresu lejkowego.

2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

   Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku wykresu lejkowego	Opis
Tytuł wykresu	Tytuł wyświetlany na górze wykresu.
Etap	Przedstawiany etap, wybierany z rozwijanej listy. Wartości te są wyświetlone na osi poziomej.
Wartość rzeczywista	Wartość faktyczna dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.

Pole w obszarze roboczym widoku wykresu lejkowego	Opis
Wartość docelowa	Wartość docelowa dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa tylko dla ostatniego etapu	Określa, czy wartość docelowa powinna być wyświetlana dla każdego czy tylko dla ostatniego etapu.
Współczynnik wymagany do osiągnięcia celu	Określa współczynniki wymagane do osiągnięcia celów.
Minimalna wartość progowa	Określa minimalną wartość progową. Wartości mniejsze niż minimalna wartość progowa będą wyświetlane na czerwono. Wartości zawarte w przedziale między minimalną a maksymalną wartością progową będą wyświetlane na żółto.
Maksymalna wartość progowa	Określa maksymalną wartość progową. Wartości większe niż maksymalna wartość progowa będą wyświetlane na zielono.
Rozmiar	Służy do określania rozmiaru.
Wymuszenie standardowego kształtu i jednakowych szerokości etapów	Służy do określania, czy aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie wymusza dla wykresu standardowy kształt i jednakowe szerokości etapów.
Interakcja	Określa poziom dozwolonej interakcji z wykresu. Dostępne opcje to "Brak", "Drążenie" i "Nawigacja".

3 Aby zobaczyć podgląd widoku wykresu lejkowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

4 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

5 Aby przenieść lub edytować widok wykresu lejkowego (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby zmienić wygląd widoku wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" odnoszący się do danego widoku.

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" odnoszący się do danego widoku.
- Aby usunąć widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Usuń widok" odnoszący się do danego widoku.

6 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników

Widok narracyjny służy do dodawania jednego lub większej liczby akapitów tekstu, który ma się pojawiać wraz z raportami. Tekst narracyjny jest przydatny do podawania informacji, takich jak kontekst, tekst wyjaśniający czy rozszerzony opis. W widoku narracyjnym można:

- Napisać zdanie zawierające elementy zastępcze, odpowiadające kolumnom wyniku.
- Określić sposób rozdziału wierszy.
- Używać przycisków formatowani służących do pogrubiania, pochylania i podkreślania tekstu oraz do wstawiania znaczników podziału wiersza.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do czcionek widoku narracyjnego lub zaimportować formatowanie z uprzednio zapisanego widoku.

Przykładowe wykorzystanie widoku tekstu narracyjnego

Użytkownik tworzy raport, dla którego w drugiej kolumnie zbioru wyników jest zwracana nazwa regionu. Użytkownik chce, aby widok narracyjny być wyświetlany w postaci pokazanej w poniższym przykładzie, z tekstem wprowadzającym i poszczególnymi regionami wyświetlanymi w osobnych wierszach:

Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:

Region wschodni

Region zachodni

W poniższej tabeli zamieszczono i opisano wpisy dokonane przez użytkownika w widoku narracyjnym.

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
Wprowadzenie	[b] Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:[/b][br][br]	Wpis ten stanowi wprowadzenie stosowane w widoku narracyjnym. Tekst jest sformatowany tak, aby był wyświetlany czcionką pogrubioną; po tekście tym występują dwa znaczniki podziału wiersza. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Wprowadzenie" i naciska przycisk pogrubienia tekstu (**B**) w celu wstawienia znaczników HTML obejmujących pogrubiany tekst. Użytkownik wpisuje między znacznikami następujący tekst: Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów: Następnie użytkownik naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Tekst narracyjny	@2	Wpis wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z drugiej kolumny (nazwa regionu). Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Tekst narracyjny" i wpisuje znaki @2.
Separator wierszy	[br]	Wpis ten wprowadza nowy wiersz tekstu

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
		narracyjnego. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Separator wierszy" i naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Zakończenie	[br][b] Koniec raportu "Sprzedaż wg regionu"[/b]	Wpis ten dołącza określony tekst do tekstu narracyjnego, podobnie jak "Wprowadzenie".

Znaki zarezerwowane w widoku narracyjnym

W widoku narracyjnym następujące znaki są znakami zarezerwowanymi:

@ (znak @, chyba że użyty jako element zastępczy kolumny w polu tekstowym Tekst narracyjny)

[(lewy nawias)

] (prawy nawias)

‘ (apostrof)

\ (ukośnik odwrotny)

UWAGA: Aby wstawić znak zarezerwowany, należy poprzedzić go ukośnikiem odwrotnym (\), będącym znakiem sterującym. Na przykład, aby zamieścić w tekście narracyjnym ukośnik odwrotny, należy wpisać \\.

Dodawanie lub modyfikowanie widoku narracyjnego

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu skonstruowania widoku narracyjnego.

W polach tekstowych "Wprowadzenie", "Tekst narracyjny" i "Zakończenie" można się posługiwać przyciskami formatowania w celu pogrubienia, pochylenia lub podkreślenia tekstu.

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

Jak dodać lub zmodyfikować widok narracyjny

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok opisowy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Opisowe".
- Aby edytować istniejący widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku narracyjnego.

2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku narracyjnego	Komentarz
Wprowadzenie	Stanowi wprowadzenie do właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym początku.
Tekst narracyjny	Tekst narracyjny, który będzie się pojawiał dla poszczególnych wierszy wyników. Do wstawiania wyników z określonej kolumny należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 - z trzeciej kolumny.
Separator wierszy	Określa znacznik separatora wierszy. Aby użyć separatora innego niż domyślny w danym formacie, należy wpisać odpowiedni separator w polu tekstowym "Separator wierszy".
Zakończenie	Stanowi zakończenie właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym końcu.

3 Aby do czcionki, użytej w widoku narracyjnym, zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".

4 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.

Uwaga: Można zaimportować formatowanie z raportów zawierających formaty z kroku 2 (tworzenie układów). Nie można zaimportować formatowania z kroku 1 (definiowanie kryteriów).

5 Aby zobaczyć podgląd widoku opisowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

6 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

7 Aby przenieść lub edytować widok opisowy (lub inny, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby sformatować wygląd widoku opisowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
- Aby skasować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.

8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych

W widoku przewijanego paska informacyjnego wyniki raportu są przedstawiane w formie ruchomego neonu (wyniki przewijają się przez stronę). Można dostosować rozmiar obszaru przewijania, szybkość i kierunek przewijania wyników oraz inne ustawienia wyświetlania.

UWAGA: Jeśli używana przeglądarka internetowa nie obsługuje ruchomego tekstu, to wyniki będą wyświetlane, lecz nie będą się przewijać na stronie.

Jak dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego, wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie opcję "Pasek informacyjny".
- Aby edytować istniejący widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku paska informacyjnego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku paska informacyjnego.

2 Aby wygenerować ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól, nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne".

OSTRZEŻENIE: Jeśli użytkownik naciśnie przycisk "Ustaw domyślne" po podaniu wartości w innych polach, to wartości te zostaną usunięte.

3 Aby wyczyścić wszystkie pola, kliknąć na łączu "Wyczyść pola".

UWAGA: Po wyczyszczeniu wszystkich pól można nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne", aby przywrócić ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól.

4 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Działanie	Określa, w jaki sposób wyniki się przemieszczają na pasku informacyjnym: **Przewijanie.** Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, po czym z niej "wychodzą" i znów się powtarzają. **Przesuwanie.** Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, a gdy dotrą do drugiego jej brzegu, zatrzymują się. **Przemiennie.** Wyniki odbijają się w przód i wstecz w obrębie paska informacyjnego.

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Kierunek	Określa kierunek przemieszczania się wyników na pasku informacyjnym (w lewo, w prawo, w dół lub w górę).
Szerokość	Określa szerokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent szerokości strony. Na przykład wartość 200 oznacza szerokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą szerokości strony.
Wysokość	Określa wysokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent wysokości strony. Na przykład wartość 200 oznacza wysokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą wysokości strony.
Tekst początkowy	Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na początku każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML. Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację: c:\mycomputer\temp\report.gif Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład: \\ALLUSERS\graphics\report.gif
Format wierszy	Określa kod HTML, który ma być użyty do formatowania wierszy wyników. Aby dołączyć wyniki z określonej kolumny, należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 — z trzeciej kolumny.
Separator wierszy	Określa znak rozdzielający poszczególne wiersze.
Separator kolumn	Określa znak rozdzielający poszczególne kolumny. Jest używane, gdy pole "Format wierszy" jest puste, co powoduje wyświetlanie wszystkich kolumn.

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Tekst końcowy	Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na końcu każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML. Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację: c:\mycomputer\temp\report.gif Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład: \\ALLUSERS\graphics\report.gif

UWAGA: Niektóre z tych pól są wstępnie wypełnione kodem HTML zapewniającym początkowe formatowanie. Edytując te teksty, należy uważać, aby została zachowana poprawność pierwotnego kodu HTML. Usuwając kod HTML z jednego z tych pól, powinno się go usunąć również z innych pól, gdyż w przeciwnym razie pasek informacyjny nie będzie poprawnie działał.

5 Aby określić dodatkowe opcje, wykonać następujące czynności:

a Nacisnąć przycisk "Zaawansowane".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowane opcje paska informacyjnego".

b Dokonać wyboru opcji zaawansowanych, po czym nacisnąć przycisk OK.

Opcje zaawansowane są przedstawione w poniższej tabeli.

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Liczba pętli	Określa, ile razy wyniki się przewiną. Domyślnie jest to wartość nieskończona. Trzeba podać liczbę całkowitą.
Wielkość przewijania	Określa liczbę pikseli między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują szybsze, mniej płynne przewijanie.
Opóźnienie przewijania	Określa, ile milisekund upływa między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują wolniejsze przewijanie.

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Kolor tła	Określa kolor tła. W zależności od funkcji przeglądarki można wpisać nazwę koloru (np. yellow lub blue) lub użyć kodu koloru w 6-cyfrowym formacie szesnastkowym (np. #AFEEEE dla jasnoturkusowego). W formacie szesnastkowym można ominąć znak kratki.
Dodatkowe atrybuty paska informacyjnego	Inne opcje paska informacyjnego, które używana przeglądarka być może obsługuje, takie jak ALIGN="top | middle | bottom" (wyrównanie paska informacyjnego do góry, środka lub dołu otaczającego go tekstu). Można także dodać znaczniki HTML dodatkowo modyfikujące wygląd paska informacyjnego.

6 Aby zobaczyć podgląd widoku paska informacyjnego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

7 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".

8 Aby przenieść lub edytować widok paska informacyjnego (i inne widoki w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:

- Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
- Aby sformatować wygląd widoku paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

  Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
- Aby edytować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
- Aby skasować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.

9 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Ostrzeganie użytkowników o braku danych

Widok braku wyników służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki. Tekst ten może pomóc zrozumieć użytkownikom, dlaczego nie uzyskali żadnych danych.

Jak dodać lub zmodyfikować widok braku wyników

1 Na stronie "Tworzenie układu" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Brak wyników".

- Aby edytować istniejący widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok braku wyników.

2. Wpisać w polach "Nagłówek" i "Tekst" tekst objaśniający.
3. Aby zobaczyć podgląd widoku braku wyników, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
4. Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".
5. Aby przenieść lub edytować widok "Brak wyników" (oraz inne widoki, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
   - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
   - Aby sformatować wygląd widoku "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla widoku.

     Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
   - Aby edytować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.
   - Aby skasować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla widoku.
6. Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Step 3: Defining Analytics Prompts (Optional)

To allow users to specify a filter value when they run an analysis, define a run-time prompt for the analysis. Runtime prompts are useful because analyses may need to be filtered differently based upon different users or the dates that analyses are run.

A runtime prompt differs from a prebuilt filter in that a filter is set up when the analysis is defined and cannot be changed without revising the analysis itself. For example, if you define a prompt on Account Type for the report, your employees are prompted to select which Account Type value to see when they run the analysis. If you define the prebuilt filter as a specific Account Type, such as Competitor, the filter is hard-coded and cannot be altered by the user at run time.

You can create prompts on the Prompts tab.

There are two types of prompts that you can create:

- Column filter prompt

  A column filter prompt provides general filtering of a column within an analysis. A column filter prompt can present all choices for a column, or, it can present constrained choices for a column. For example, if an analysis contains a Region=East filter, constraining choices for the City column restricts the selections to cities in the East region only. This eliminates the selection of a mutually exclusive filter that could result in no data.
- Image prompt

An image prompt provides an image that users click to select criteria for an analysis. For example, in a sales organization, users can click their territories from an image of a map to see sales information, or click a product image to see sales information about that product. Users who know how to use the HTML <map> tag can create an image map definition.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Adding Column Filter Prompts in Analytics (na stronie 1800)
- Adding Image Prompts in Analytics (na stronie 1801)

Adding Column Filter Prompts in Analytics

A column filter prompt allows users to select values to filter a column in an analysis. You can define the range of possible filter values and how the user selects the filter values for the analysis.

You define column filter prompts in the Prompts tab. When you have multiple column filter prompts constructed for an analysis, they are presented to the user one at a time, in the order they are listed, from top to bottom.

Note: Prompts only appear when you open a saved analysis. You cannot preview them in the Criteria, Results, or Prompts tab while editing or defining analysis.

To add or modify a column filter prompt

1. In the Prompts tab, click the New icon, select Column Prompt, and then choose a column.
2. The label for the prompt is the name of the selected column, but you can use a custom label if you prefer.
   a. To create a custom label, select the Custom Label check box.
   b. In the Label field, edit the existing column name with your new custom label.
3. Enter a description in the Description text box (optional).
4. In the Operator drop-down menu, choose a comparison operator, such as equal to, is greater than, or begins with.
5. In the User Input drop-down menu, choose a method for the user to select a value to filter by. The choices include:
   - Text Field (for direct entry of a filter value)
   - Choice List (the application displays a drop-down menu with all possible values and the user must choose one value)
   - Slider (the application displays a slider (with your specified minimum and maximum values) and the user must adjust the slider.
   - Check Boxes (the user can select one or more than one value.)

- Radio Buttons (the user must select only one value)
- List Box (similar to Choice List, but the choices are displayed in a list box instead of a drop-down menu)

Some choices for User Input require further specification in the Options pane.

6 Use the Options pane to further define the user input, such as specifying minimum or maximum values, and so on.

- To allow the user to constrain the filter choices, select the Allow user to constrain choices check box. If this check box is selected, the users are presented with a picklist where they can use conditions (such as begins with, ends with, and contains) to constrain the choices.

  Constrained choices help the user locate the values to use as a filter. For example, if a filter contains all the cities in France, a user can constrain the filter choices to those cities starting with P.

- To allow a user to skip this column filter, select the Allow user to skip prompt check box.

  This causes a Skip Prompt option to appear. The user can then click this option to bypass making a selection for this filter.

7 When you are finished, click OK.

The column filter prompt is shown on the Display pane.

Adding Image Prompts in Analytics

An image prompt provides an image that users click to select their analysis criteria. For example, from an image that shows products, users can click a product. The selected product is then used to filter the underlying analysis. To create an image prompt, you need to know how to use the HTML <map> tag to create an image map definition.

You define image prompts in the Prompts tab. When you have created multiple image prompts for an analysis, they are executed in the order in which they are listed; that is, from top to bottom.

To add or modify an image prompt

1 In the Prompts tab, click the New icon, and choose Image Prompt.

2 In the Image Map Prompt Properties dialog box, enter a caption for the image prompt in the Caption box.

The caption appears when a user runs the analysis. You can include HTML markup tags in the caption, such as <b>, , <font>, and <table>.

3 Enter a description in the Description text box (optional).

4 Enter the location and name of the image in the Image URL field.

If the image prompt is for your use only, you can specify a location that only you can access, such as c:\mycomputer\temp\map.gif. For an image prompt that will be available to other users, specify the

Universal Naming Convention (UNC) name, such as \\ALLUSERS\graphics\map.gif, or a Web site accessible to all your users, such as http://mycompany.com/imagemap.gif.

5 Enter the appropriate HTML <map> tags and data in the HTML text box.

An HTML <map> statement with <area> elements is required. Each <area> element must specify shape= and coords= attributes. The alt= attribute, if specified, will be mapped to the Area title. For example:

```
<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 To extract the image map information from the HTML, click the link Extract Image Map from HTML.

The Image Map Prompt Properties dialog box expands to show the area titles, shapes, and coordinates entered in the HTML text box.

- You can change the values in the area title if you want. This text appears when a user moves the pointer over the image area.
- For each area, in the Column text box, enter the name of the column to pass when a user clicks it, and the value to use.

  NOTE: The column needs to be a fully qualified column name, in the format *Table.Column Name*.
- Place double quotes around any column names containing spaces. For example:
  - Account."Account Country"
  - "Units shipped"

7 When you are finished, click OK.

The image prompt is shown on the Display pane.

8 To view the image prompt, click the Preview button.

When you click an area of the image, the underlying filter constructed for that area displays. You can click the Refresh link to see the results. You can change the filter criteria and then click the Refresh link again to see the change reflected in the results.

To modify the properties of an image prompt

1 Click the Properties icon for the prompt.

2 In the Image Map Prompt Properties dialog box, make your changes to the Caption, Description, and Image URL.

3 To modify the image map, click the Change Image Map link at the bottom of the dialog box.

4 When done, click OK.

Step 4: Saving Analyses

When you finish defining the criteria, layout, and optional prompts for your analysis, you save it.

To finish your analysis and save it

1 In the Criteria, Results, or Prompts tab, click the Save or Save As icon at the right side of the icon bar.

2 Select the folder where you want to save the analysis.

Note: If your user role has the Manage Custom Reports privilege you can create, edit, and save reports in all folders.

3 Enter a name for your analysis.

TIP: Use a consistent naming convention that all users will recognize. Also, avoid using extra blank spaces or symbols, such as apostrophes, when naming analyses.

4 Enter a short description of the analysis.

TIP: Use the description to let users know if the analysis contains historical or real-time data.

5 Click OK.

Using Functions in Analytics

SQL functions perform various calculations on column values. This section explains the syntax for the functions supported by Oracle CRM On Demand. It also explains how to express literals. There are aggregate, string, math, calendar date/time, conversion, and system functions.

You can use functions anywhere that formulas or SQL expressions are allowed. For example:

- **Column formulas.** For more information, see Setting Up Column Formulas (zob. "Konfigurowanie formuł kolumn" na stronie 1307).
- **Filter formulas.** For more information, see Adding Filters to Columns in Analytics (na stronie 1720).
- **Bins.** For more information, see Adding Filters to Columns in Analytics (na stronie 1720).

Formula Names

When referring to a column in a function, you must use its internal formula name. All columns have two different names:

- The *display name* of the column is the name that you see displayed in the Active Subject Area section on the left side of the page, under a specific folder name. These names are used as the default labels for column headings. The names change depending on the language setting of the user, as well as any field name changes made by your company's Oracle CRM On Demand administrator.
- The *formula name* is a fixed, internal name for each column. These names are always in English. Formula names contain two parts that are separated by a period. The first part corresponds to the folder name, and the second part corresponds to the column. If there are any spaces in either the folder name or the column name, then that part must be enclosed in double quotes. The folder name part of the formula name is often the same as the displayed folder name, but not always.

The following table provides examples of formula names that correspond to specific folder and display names for a column.

Folder Name	Display Name	Formula Name
Account	Main Phone #	Account."Phone Number"
Account	Annual Revenues	Account."Annual Revenue"
Date Created	Fiscal Qtr/Yr	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Owned By User	User ID	Employee."Employee ID"

Finding the Formula Name

To determine the formula name for a column, first add the column to a report. Click Edit Formula [fx], and then the Column Formula tab in the resulting dialog box. The formula name for that column can be found in the Column Formula text box.

TIP: When the cursor is in the Column Formula dialog box, clicking a column in the Action bar inserts the column's formula name directly into the text box at the cursor location (but the column is not added to the list of columns for the report). This shortcut works only for the Column Formula dialog box, not for other dialog boxes where SQL can be entered.

For more information, see the following topics:

- Expressing Literals (zob. "Wyrażanie wartości literałowych" na stronie 1375)
- Aggregate Functions (zob. "Funkcje agregacji" na stronie 1376)
- String Functions (zob. "Funkcje napisowe" na stronie 1387)
- Math Functions (zob. "Funkcje matematyczne" na stronie 1394)
- Calendar Date/Time Functions (zob. "Funkcje kalendarzowe data/godzina" na stronie 1401)
- Conversion Functions (zob. "Funkcje konwertujące" na stronie 1409)
- System Functions (zob. "Funkcje systemowe" na stronie 1410)

Wyrażanie wartości literałowych

Literał to wartość niepusta odpowiadająca danemu typowi danych. Literały są zazwyczaj wartościami stałymi, czyli przyjmowanymi *takimi, jakimi są*, bez ich zmieniania. Wartość literałowa musi być zgodna z typem reprezentowanych danych.

W tej części przedstawiono, w jaki sposób należy wyrażać poszczególne typy literałów.

Literały znakowe

Literał znakowy zawiera znaki, takie jak litery, cyfry i symbole. Aby wyrazić literał znakowy, należy podać tekst ujęty w apostrofy ('). Liczba znaków zawartych między apostrofami wyznacza długość literału.

Literały data/godzina

Standard SQL 92 definiuje trzy rodzaje literałów data/godzina z definiowanym typem; mają one następujący format:

DATE 'yyyy-mm-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-mm-dd hh:mm:ss'

Te formaty są stałe. Aby wyrazić literał data/godzina z definiowanym typem, należy użyć słowa kluczowego DATE, TIME lub TIMESTAMP, po którym występuje napis daty/godziny ujęty w apostrofy. Dla wszystkich elementów niebędących rokiem trzeba podawać dwie cyfry, nawet jeśli wartość będzie jednocyfrowa.

Przykład:

```
CASE
   WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
   ELSE 'Pre-2006'
END
```

Literały liczbowe

Literał liczbowy reprezentuje wartość liczbowego typu danych. Aby wyrazić literał liczbowy, wystarczy wpisać liczbę.

Literałów liczbowych nie należy ujmować w apostrofy; w takim przypadku literał zostanie wyrażony jako literał znakowy.

Liczba może być poprzedzona znakiem plusa (+) lub minusa (-) w celu zasygnalizowania liczby, odpowiednio, dodatniej lub ujemnej. Liczby mogą zawierać kropkę dziesiętną i cyfry dziesiętne.

Aby wyrazić liczbę zmiennoprzecinkową jako stałą literałową, należy wpisać liczbę, po której występuje litera *E* (duża lub mała), po której występuje albo znak plus (+) sygnalizujący wykładnik dodatni, albo znak minus (-) sygnalizujący wykładnik ujemny. Między liczbą, literą *E* i znakiem wykładnika nie mogą występować żadne spacje.

Przykłady:

```
52

2.98

-326

12.5E6
```

Funkcje agregacji

Funkcje agregacji działają na wielu wartościach, tworząc wyniki podsumowujące. Funkcji agregacji nie można używać do tworzenia zagnieżdżonych agregacji w wyrażeniach odnoszących się do kolumn, dla których istnieje domyślna reguła agregacji wstępnie zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Avg

Oblicza wartość średnią wyrażenia w zbiorze wyników. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
AVG (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

AvgDistinct

Oblicza wartość średnią wszystkich dystynktywnych wartości wyrażenia. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
AVG (DISTINCT wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

BottomN

Klasyfikuje n najmniejszych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada najmniejszej wartości liczbowej. Funkcja BOTTOMN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

```
BOTTOMN (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę ostatnich pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada ostatniej pozycji w klasyfikacji.

UWAGA: Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie BOTTOMN.

Licznik

Oblicza liczbę wierszy zawierających wartość nie-Null wynikającą z wyrażenia. Wyrażeniem zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.

Składnia:

```
COUNT (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

CountDistinct

Dodaje do funkcji COUNT przetwarzanie dystynktywne.

Składnia:

```
COUNT (wyrażenie DISTINCT)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

Count (*) (CountStar)

Zlicza liczbę wierszy.

Składnia:

```
COUNT(*)
```

Na przykład, jeśli tabela o nazwie "Fakty" zawiera 200 000 000 wierszy, to następujące zapytanie zwróciłoby wynik:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakty
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza, średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych, średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych itd. Gdy zostanie osiągnięty wiersz n, średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

```
MAVG (wyrażenie_n, liczba_całkowita)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
liczba_całkowita	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Maksimum

Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
MAX (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie	Dowolne wyrażenie.

Median

Oblicza wartość mediany (wartość środkową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Jeśli jest parzysta liczba wierszy, mediana jest średnią dwóch środkowych wierszy. Ta funkcja zawsze zwraca wartość zmiennoprzecinkową (double).

Składnia:

```
MEDIAN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Minimum

Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
MIN (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

NTile

Funkcja NTILE ustala klasyfikację wartości z użyciem przedziału określonego przez użytkownika. Zwraca liczby całkowite reprezentujące dowolny zakres klasyfikacji. Inaczej mówiąc, wynikowy posortowany zbiór danych jest dzielony na określoną liczbę grup, z których każda zawiera mniej więcej jednakową liczbę wartości.

Składnia:

```
NTILE (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita nie-NULL reprezentująca liczbę grup.

Jeśli argument wyrażenie_n nie ma wartości NULL, funkcja zwraca liczbę całkowitą reprezentującą pozycję w raportowanym zakresie.

NTile z n=100 zwraca *centyl* (z liczbami z przedziału od 1 do 100, gdzie 100 reprezentuje najwyższe wartości). Wartość ta różni się od uzyskiwanej dla funkcji Percentile z aplikacji Oracle BI Server, która odpowiada *klasyfikacji procentowej* (percent rank) z SQL 92 i zwraca wartości od 0 do 1.

Percentile

Oblicza klasyfikację procentową dla każdej wartości odpowiadającej argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Zakres klasyfikacji procentowej zawiera się między 0 (pierwszy centyl) a 1 (setny centyl) włącznie.

Funkcja PERCENTILE oblicza centyl na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

```
PERCENTILE (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Rank

Oblicza klasyfikację poszczególnych wartości odpowiadających argumentowi wyrażenia liczbowego. Największej liczbie jest przypisywana pozycja 1, a każdej kolejnej pozycji jest przypisywana następna liczba całkowita (2, 3, 4, ...). Jeśli jakieś wartości są jednakowe, to jest im przypisywana ta sama pozycja (np. 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7 ...).

Funkcja RANK oblicza klasyfikację na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

```
RANK (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

StdDev

Funkcja STDDEV zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości. Zawsze zwraca typ zmiennoprzecinkowy (double).

Składnia:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.
- Jeśli nie zostanie podany żaden z tych argumentów (ustawienie domyślne), będą uwzględniane wszystkie dane.

Są dostępne dwie inne funkcje pokrewne z funkcją STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)

STDDEV i STDDEV_SAMP są synonimami.

StdDev_Pop

Zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości, używając obliczeniowego wzoru na wariancję populacji i odchylenie standardowe.

Składnia:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.

Suma

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
SUM (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

SumDistinct

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich dystynktywnych wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
SUM(DISTINCT wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

TopN

Klasyfikuje n największych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada największej wartości liczbowej.

Funkcja TOPN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

```
TOPN (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę pierwszych pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada pierwszej pozycji w klasyfikacji.

Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie TOPN.

Funkcje agregacji kumulacyjnej

Funkcje agregacji kumulacyjnej są podobne do zwykłych funkcji agregacji pod tym względem, że wejściem jest zbiór wyników. Wynikiem nie jest jednak jedna agregacja dla całego zbioru rekordów, lecz agregacje oparte na napotkanych do danego momentu rekordach.

Opisane są tu funkcje agregacji kumulacyjnej, obsługiwane przez Oracle BI Server.

MAVG

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych w zbiorze wyników, włącznie z wierszem bieżącym.

Składnia:

```
MAVG (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych. Średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz n, kiedy to średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

MSUM

Oblicza sumę ruchomą (ang. moving sum) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz n, kiedy to suma jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

```
MSUM (wyrażenie_n, n)
```

Gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje sumę n ostatnich wierszy danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja MSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	MSUM_3
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00
MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
CZERWIEC	400,00	800,00
LIPIEC	500,00	1200,00
SIERPIEŃ	500,00	1400,00
WRZESIEŃ	500,00	1500,00
PAŹDZIERNIK	300,00	1300,00
LISTOPAD	200,00	1000,00
GRUDZIEŃ	100,00	600,00

RSUM

Oblicza sumę kumulacyjną (ang. running sum) opartą na rekordach napotkanych do danego momentu. Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej.

Składnia:

```
RSUM (wyrażenie_n)
```

Gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	RSUM
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00
MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
CZERWIEC	400,00	1200,00
LIPIEC	500,00	1700,00
SIERPIEŃ	500,00	2200,00
WRZESIEŃ	500,00	2700,00
PAŹDZIERNIK	300,00	3000,00
LISTOPAD	200,00	3200,00
GRUDZIEŃ	100,00	3300,00

RCOUNT

W przypadku tej funkcji następuje przyjęcie zbioru rekordów jako wartości wejściowej i ustalenie liczby napotkanych dotychczas rekordów. Wartość ta jest zerowana w przypadku każdej grupy w zapytaniu. Jeśli w przypadku którejś z kolumn zdefiniowany jest porządek sortowania, funkcja ta nie jest zwiększana w przypadku sąsiadujących ze sobą identycznych wartości sortowanej kolumny. Aby można było uniknąć tego problemu, porządek sortowania nie powinien być zdefiniowany w przypadku żadnej z kolumn włączonych do raportów bądź powinien być zdefiniowany w przypadku wszystkich tych kolumn.

Składnia:

```
RCOUNT (wyr)
```

Gdzie:

wyr	Wyrażenie o dowolnym typie danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RCOUNT.

MIESIĄC	ZYSK	RCOUNT
MAJ	300,00	2
CZERWIEC	400,00	3
LIPIEC	500,00	4
SIERPIEŃ	500,00	5
WRZESIEŃ	500,00	6
PAŹDZIERNIK	300,00	7

RMAX

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje maksymalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

```
RMAX (wyrażenie)
```

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMAX.

MIESIĄC	ZYSK	RMAX
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	200,00
MARZEC	100,00	200,00
KWIECIEŃ	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
CZERWIEC	400,00	400,00
LIPIEC	500,00	500,00
SIERPIEŃ	500,00	500,00
WRZESIEŃ	500,00	500,00

```
PAŹDZIERNIK  300,00     500,00
LISTOPAD     200,00     500,00
GRUDZIEŃ     100,00     500,00
```

RMIN

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje minimalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

```
RMIN (wyrażenie)
```

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMIN.

```
MIESIĄC      ZYSK       RMIN

STYCZEŃ      400,00     400,00
LUTY         200,00     200,00
MARZEC       100,00     100,00
KWIECIEŃ     100,00     100,00
MAJ          300,00     100,00
CZERWIEC     400,00     100,00
LIPIEC       500,00     100,00
SIERPIEŃ     500,00     100,00
WRZESIEŃ     500,00     100,00
PAŹDZIERNIK  300,00     100,00
LISTOPAD     200,00     100,00
GRUDZIEŃ     100,00     100,00
```

Funkcje napisowe

Funkcje napisowe umożliwiają manipulowanie znakami oraz wykonywanie operacji na wartościach napisowych.

ASCII

Przekształca jednoznakowy napis w odpowiadający mu kod ASCII, między 0 a 255.

Składnia:

```
ASCII (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest znak ASCII.

Jeśli wynikiem wyrażenia znakowego będzie więcej niż jeden znak, to zostanie zwrócony kod ASCII odpowiadający pierwszemu znakowi.

BIT_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną w bitach. Każdy znak Unicode składa się z dwóch bajtów, czyli z 16 bitów.

Składnia:

```
BIT_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

CHAR

Przekształca wartość liczbową z przedziału od 0 do 255 w znak odpowiadający kodowi ASCII wyrażonemu tą liczbą.

Składnia:

```
CHAR (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CHAR_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. W długości napisu nie są uwzględniane początkowe ani końcowe znaki puste.

Składnia:

```
CHAR_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CONCAT

Istnieją dwie wersje tej funkcji. Pierwsza łączy dwa napisy. Druga służy do połączenia więcej niż dwóch napisów.

Składnia formy 1:

```
CONCAT (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Wyrażenia znakowe, których wynikiem są napisy.

Składnia formy 2:

```
wyrażenie_napisowe_1 || wyrażenie_napisowe_2 || ... wyrażenie_napisowe_xx
```

gdzie:

wyrażenie_napisowe	Wyrażenia rozdzielone operatorem konkatenacji || (dwie pionowe kreski), których wynikiem są napisy. Pierwszy napis jest łączony z drugim, dając napis przejściowy, który następnie jest łączony z kolejnym napisem itd.

Przykład:

```
Account."Account Name" ||'-'|| Account."Account Location"
```

Wynik przyjmuje postać podobną do następującej:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Wstawia podany napis w określone miejsce w drugim napisie, zastępując w napisie docelowym określoną liczbę znaków.

Składnia:

```
INSERT (wyrażenie_znakowe_1, n, m, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis, do którego następuje wstawienie.
wyrażenie_znakowe_2	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis wstawiany.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków od początku pierwszego napisu, określająca miejsce, w którym ma zostać wstawiony drugi napis.
m	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione przez cały drugi napis.

LEFT

Zwraca określoną liczbę początkowych znaków napisu (z lewej strony).

Składnia:

```
LEFT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych początkowych znaków napisu (z lewej strony).

LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. Pomijane są wszystkie końcowe znaki puste.

Składnia:

```
LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

LOCATE

Zwracana jest liczbowa pozycja ciągu w obrębie innego ciągu. Jeśli szukany ciąg nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym ciągu, zwrócona zostanie przez funkcję LOCATE wartość 0 (zero). Aby określić początkową pozycję, od której ma zostać rozpoczęte przeszukiwanie, należy użyć funkcji LOCATEN.

Składnia:

```
LOCATE (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.
wyrażenie_znakowe_2	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.

LOCATEN

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jest to działanie identyczne z działaniem funkcji LOCATE z tą jednak różnicą, że wyszukiwanie zaczyna się do pozycji określonej przez argument całkowitoliczbowy. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym napisie, funkcja LOCATEN zwróci wartość 0 (zero). Zwracana liczbowa pozycja jest ustalana z założeniem, że pierwszy znak w napisie zajmuje pozycję 1 bez względu na wartość argumentu całkowitoliczbowego.

Składnia:

```
LOCATEN (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.
wyrażenie_znakowe_2	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.
n	Dowolna dodatnia (niezerowa) liczba całkowita reprezentująca początkową pozycję, od której napis ma być szukany.

LOWER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

```
LOWER(wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

OCTET_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą oktetów (8 bitów), czyli liczbę bajtów.

Składnia:

```
OCTET_LENGTH (wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

POSITION

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony, to zostanie zwrócona wartość 0 (zero).

Składnia:

```
POSITION (wyrażenie_znakowe_1 IN wyrażenie_znakowe_2)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.

REPEAT

Powtarza podane wyrażenie n razy, gdzie n jest dodatnią liczbą całkowitą.

Składnia:

```
REPEAT (wyrażenie_znakowe, n)
```

REPLACE

Zastępuje określone znaki napisu innymi podanymi znakami.

Składnia:

```
REPLACE (wyrażenie_znakowe, wyrażenie_zmieniane, wyrażenie_zastępujące)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis, którego znaki będą zastępowane.
wyrażenie_zmieniane	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki z pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione.
wyrażenie_zastępujące	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki, którymi mają zostać zastąpione znaki w pierwszym napisie.

RIGHT

Zwraca określoną liczbę końcowych znaków napisów (z prawej strony).

Składnia:

```
RIGHT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych końcowych znaków napisu (z prawej strony).

SPACE

Wstawia spacje.

Składnia:

```
SPACE (liczba_całkowita)
```

gdzie:

liczba_całkowita	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

SUBSTRING

Tworzy nowy napis, zaczynając od określonej pozycji początkowej w napisie pierwotnym.

Składnia:

```
SUBSTRING (wyrażenie_znakowe FROM pozycja_początkowa)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
pozycja_początkowa	Dodatnia liczba całkowita określająca początkową pozycję w pierwszym napisie.

Przykład:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Wynik:

```
CDEF
```

TRIM

Usuwa z napisu podane początkowe i/lub końcowe znaki.

Składnia:

```
TRIM (typ 'znak' FROM wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

typ	`LEADING`	Usuwa z napisu podane początkowe znaki.
	`TRAILING`	Usuwa z napisu podane końcowe znaki.
	`BOTH`	Usuwa z napisu podane początkowe i końcowe znaki.
znak		Dowolny znak. Jeśli zostanie on pominięty wraz z apostrofami, zostanie domyślnie użyta spacja.
wyrażenie_znakowe		Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

UWAGA: Składnia `TRIM (wyrażenie_znakowe)` jest także poprawna. Zostają wówczas usuwane wszystkie początkowe i końcowe spacje.

UPPER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

```
UPPER(wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

Funkcje matematyczne

Funkcje matematyczne służą do wykonywania operacji matematycznych.

Abs

Oblicza wartość bezwzględną wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ABS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Acos

Oblicza arcus cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ACOS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Asin

Oblicza arcus sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ASIN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Atan

Oblicza arcus tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ATAN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Atan2

Oblicza arcus tangens z y/x, gdzie y jest pierwszym wyrażeniem liczbowym, a x jest drugim wyrażeniem liczbowym.

Składnia:

```
ATAN2 (wyrażenie_n_1, wyrażenie_n_2)
```

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2)	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Ceiling

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej największej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja Ceiling zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

```
CEILING (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Cos

Oblicza cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
COS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Cot

Oblicza cotangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
COT (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Degrees

Przekształca wartość wyrażenia z radianów na stopnie.

Składnia:

```
DEGREES (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Exp

Podnosi wartość e do podanej potęgi

Składnia:

```
EXP (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Floor

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej najmniejszej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja FLOOR zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

```
FLOOR (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Log

Oblicza logarytm naturalny z wartości wyrażenia.

Składnia:

```
LOG (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Log10

Oblicza logarytm dziesiętny z wartości wyrażenia.

Składnia:

```
LOG10 (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Mod

Dzieli pierwsze wyrażenie liczbowe przez drugie wyrażenie liczbowe i zwraca resztę z ilorazu.

Składnia:

```
MOD (wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2)	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Pi

Zwraca stałą pi (obwód okręgu podzielony przez jego średnicę).

Składnia:

```
PI()
```

Power

Podnosi pierwsze wyrażenie liczbowe do potęgi określonej przez drugie wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
POWER(wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2)	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Radians

Przekształca wartość wyrażenia ze stopni na radiany.

Składnia:

```
RADIANS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Rand

Zwraca liczbę pseudolosową z przedziału od 0 do 1.

Składnia:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Zwraca liczbę pseudolosową na podstawie podanej wartości inicjalizującej. Dla danej wartości inicjalizującej jest generowany ten sam zbiór liczb losowych.

Składnia:

```
RAND (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Round

Zaokrągla wartość wyrażenia liczbowego do n cyfr precyzji.

Składnia:

```
ROUND (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.
n	Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę cyfr precyzji (tj. liczbę miejsc po separatorze dziesiętnym), do której ma nastąpić zaokrąglenie.

Przykład:

```
ROUND (12.358,2)
```

Zwraca:

```
12.36
```

Sign

Zwraca wartość 1, jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego będącego argumentem jest liczba dodatnia; wartość -1, jeśli wynikiem jest liczba ujemna; wartość 0, jeśli wynikiem jest zero.

Składnia:

```
SIGN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Sin

Oblicza sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
SIN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Sqrt

Oblicza pierwiastek kwadratowy z wyrażenia będącego argumentem. Wartością wyrażenia liczbowego musi być liczba nieujemna.

Składnia:

```
SQRT (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest nieujemna wartość liczbowa.

Tan

Oblicza tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
TAN (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Truncate

Przycina liczbę dziesiętną, zwracając określoną liczbę miejsc dziesiętnych.

Składnia:

```
TRUNCATE (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę zwracanych miejsc dziesiętnych.

Przykład:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Zwraca:

```
12.35
```

Funkcje kalendarzowe data/godzina

Funkcje kalendarzowe data/godzina wykonują operacje na danych typu data, godzina oraz data i godzina. (Typ "data i godzina" jest też nazywany "znacznikiem czasu"; stanowi kombinację daty i godziny.)

Wszystkie funkcje związane z datą są zgodne z normą ISO 8601. Dotyczy to szczególnie funkcji typu Week_Of_Year i Week_Of_Quarter, gdzie pierwszym tygodniem roku jest pierwszy pełny tydzień obejmujący czwartek. Szczegółowe informacje o sposobie obliczania funkcji dat zawiera norma ISO 8601.

Current_Date

Zwraca bieżącą datę. Data jest określana przez komputer. Wartość nie zawiera składnika godzin.

Składnia:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Zwraca bieżącą godzinę. Godzina jest określana przez komputer. Wartość nie zawiera składnika daty.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
CURRENT_TIME (n)
```

gdzie:

n Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Current_TimeStamp

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Data i godzina są określane przez komputer.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

gdzie:

n Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Day_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 92) odpowiadającą dniowi kwartału, w którym przypada podana data.

Składnia:

```
DAY_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayName

Zwraca nazwę (po angielsku) dnia tygodnia podanej daty.

Składnia:

DAYNAME (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfMonth

Zwraca liczbę odpowiadającą dniowi miesiąca podanej daty.

Składnia:

```
DAYOFMONTH (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfWeek

Zwraca liczbę (od 1 do 7) odpowiadającą dniowi tygodnia podanej daty. Liczba 1 odpowiada niedzieli, a liczba 7 — sobocie.

Składnia:

DAYOFWEEK (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfYear

Zwraca liczbę (od 1 do 366) odpowiadającą dniowi roku podanej daty.

Składnia:

DAYOFYEAR (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Hour

Zwraca liczbę (od 0 do 23) odpowiadającą godzinie podanego czasu. Na przykład 0 odpowiada północy, a 23 — godzinie 11 w nocy.

Składnia:

```
HOUR (wyrażenie_godziny)
```

gdzie:

wyrażenie_godzin y Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.

Minute

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą minucie podanej godziny.

Składnia:

```
MINUTE (wyrażenie_godziny)
```

gdzie:

wyrażenie_godzin y Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.

Month

Zwraca liczbę (od 1 do 12) odpowiadającą miesiącowi podanej daty.

Składnia:

```
MONTH (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Month_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 3) odpowiadającą miesiącowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
MONTH_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

MonthName

Zwraca nazwę (po angielsku) miesiąca podanej daty.

Składnia:

```
MONTHNAME (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Now

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Funkcja NOW jest odpowiednikiem funkcji CURRENT_TIMESTAMP.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 4) odpowiadającą kwartałowi roku podanej daty.

Składnia:

```
QUARTER_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Second

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą sekundzie podanej godziny.

Składnia:

```
SECOND (wyrażenie_godziny)
```

gdzie:

wyrażenie_godzin y Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.

TimestampAdd

Funkcja TimestampAdd dodaje określoną liczbę przedziałów czasu do podanej daty i godziny (znacznika czasu). Zwracana jest jedna data i godzina.

Składnia:

```
TimestampAdd (przedział_czasu, wyrażenie_całkowitoliczbowe, wyrażenie_znacznika_czasu)
```

gdzie:

przedział_czasu	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
wyrażenie_całkowitoliczbowe	Dowolne wyrażenie dające w wyniku liczbę całkowitą. Określa liczbę dodawanych przedziałów czasu.
wyrażenie_znacznika_czasu	Znacznik czasu (data i godzina) używany w obliczeniu.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_całkowitoliczbowe o wartości Null lub argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

W najprostszej sytuacji funkcja ta dodaje podaną wartość całkowitoliczbową do odpowiedniego składnika znacznika czasu, opierając się przy tym na podanym przedziale czasu. Dodanie tygodnia powoduje dodanie siedmiu dni, a dodanie kwartału — trzech miesięcy. Ujemna wartość całkowitoliczbowa oznacza odejmowanie (cofanie się w czasie).

Przekroczenie zakresu danego składnika (np. 60 sekund, 24 godzin, 12 miesięcy itd.) wymaga dodania odpowiedniej wartości do następnego składnika. Na przykład w przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "dzień" znacznika czasu funkcja bierze pod uwagę przekroczenie zakresu i uwzględnia liczbę dni w danym miesiącu (dotyczy to także lat przestępnych, gdy luty ma 29 dni).

W przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "miesiąc" znacznika czasu funkcja sprawdza, czy uzyskany znacznik czasu (data i godzina) ma odpowiednią liczbę dni dla składnika "dzień". Na przykład dodanie 1 miesiąca do daty 2000-05-31 nie da w wyniku daty 2000-06-31, ponieważ czerwiec nie ma 31 dni. Funkcja zredukuje składnik "dzień" do ostatniego dnia miesiąca, w tym przykładzie do dnia 2000-06-30.

Podobny problem pojawia się, gdy przedział czasu jest dodawany do składnika "rok" znacznika czasu, w którym składnikiem "miesiąc" jest luty, a składnikiem "dzień" jest 29 (tj. ostatni dzień lutego w roku przestępnym). Jeśli wynikowy znacznik czasu nie przypada w roku przestępnym, to funkcja zredukuje składnik "dzień" do wartości 28.

Poniżej zamieszczono przykłady użycia funkcji TimestampAdd:

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 3 dni do 2000-02-27 14:30:00. Ponieważ rok 2000 jest rokiem przestępnym, zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 7 miesięcy do 1999-07-31 0:0:0. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-02-29 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na zmniejszenie wartości składnika "dzień" do 29, wynikające z tego, że luty jest miesiącem krótszym.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 25 minut do 2000-07-31 23:35:00. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-08-01 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na przekazanie wartości nadmiarowej do składnika "miesiąc".

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Funkcja TimestampDiff zwraca liczbę przedziałów czasu między dwoma znacznikami czasu.

Składnia:

```
TimestampAdd (przedział_czasu, wyrażenie_znacznika_czasu_1, wyrażenie_znacznika_czasu_2)
```

gdzie:

przedział_czasu	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
timestamp_expression1	Znacznik czasu odejmowany od drugiego znacznika czasu.
timestamp_expression2	Drugi znacznik czasu, od którego jest odejmowany pierwszy znacznik czasu (wyrażenie_znacznika_czasu_1) w celu ustalenia różnicy.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

Funkcja ta najpierw ustala składnik znacznika czasu odpowiadający podanemu parametrowi przedział_czasu. Na przykład SQL_TSI_DAY odpowiada składnikowi "dzień", a SQL_TSI_MONTH — składnikowi "miesiąc".

Następnie — w celu obliczenia łącznej liczby przedziałów czasu — funkcja zajmuje się składnikami wyższego rzędu z obu znaczników czasu. Na przykład, jeśli podany przedział czasu odpowiada składnikowi "miesiąc", to funkcja oblicza łączną liczbę miesięcy dla każdego ze znaczników czasu, dodając składnik "miesiąc" i pomnożony przez dwanaście składnik "rok".

Na koniec funkcja odejmuje od łącznej liczby przedziałów czasu drugiego znacznika łączną liczbę przedziałów czasu pierwszego znacznika.

Podczas obliczania różnicy w dniach funkcja usuwa wartości godzinowe z obu wyrażeń znacznika czasu, a następnie odejmuje wartości dni.

Obliczając różnicę w tygodniach, funkcja oblicza różnicę w dniach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez siedem.

Obliczając różnicę w kwartałach, funkcja oblicza różnicę w miesiącach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez trzy.

Obliczając różnicę w latach, funkcja oblicza różnicę w miesiącach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez dwanaście.

Przykład użycia funkcji TimestampDiff i uzyskany wynik

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy różnicy w dniach między znacznikami czasu 1998-07-31 23:35:00 i 2000-04-01 14:24:00. Zwraca wartość 610. Proszę zwrócić uwagę, że przestępny rok 2000 daje jeden dodatkowy dzień.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 13) odpowiadającą tygodniowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Week_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 53) odpowiadającą tygodniowi roku podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Rok

Zwraca rok podanej daty.

Składnia:

```
YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Przykład:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funkcje konwertujące

Funkcje konwertujące przekształcają wartość z jednej postaci na inną.

Cast

Zmienia typ danych wartości (w tym wartości NULL) na inny typ danych. Zmiana taka jest wymagana przed użyciem wartości określonego typu danych w funkcji lub operacji oczekującej innego typu danych.

Składnia:

```
CAST (wyrażenie|NULL AS typ_danych)
```

Obsługiwane typy danych, na które można zmienić typ danych wartości, to:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,
BIT, BIT VARYING
```

W zależności od źródłowego typu danych niektóre typy docelowe nie są obsługiwane. Na przykład, jeśli źródłowym typem danych jest napisowy typ BIT, to docelowym typem danych musi być typ napisowy CHARACTER lub inna wartość typu BIT.

Przykład:

W następującym przykładzie najpierw "Przychód z podmiotu" (Account Revenue) jest zmieniany na INTEGER w celu usunięcia miejsc dziesiętnych, a następnie na CHARACTER, aby można było przeprowadzić konkatenację z literałem znakowym (tekst ' K').

```
CAST ( CAST ( Podmiot."Przychód z podmiotu"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

W przypadku korzystania z funkcji CAST, może ona zwracać dodatkową spację na końcu wartości. Przykład: CAST(YEAR("Data utworzenia".Data) as char) || '*' zawraca wartość "2012 *"

Można uniknąć tego problemu, określając długość zwracanej wartości. Przykład:

```
CAST(YEAR("Data utworzenia".Data) as char(4)))
```

IfNull

Testuje, czy wartością wyrażenia będzie Null, a jeśli tak, to przypisuje określoną wartość do wyrażenia.

Składnia:

```
IFNULL (wyrażenie, wartość)
```

ValueOf( )

Funkcji VALUEOF można używać w konstruktorze wyrażeń lub w filtrach w celu odwołania się do wartości zmiennej sesyjnej. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Zmienne sesyjne (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1414).

Zmienne sesyjne powinny być używane jako argumenty funkcji VALUEOF. Do zmiennych sesyjnych trzeba się odwoływać poprzez ich nazwy.

Przykład:

Użycie wartości zmiennej sesyjnej NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Rok" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Przyszłe' WHEN ... ELSE...END
```

Do zmiennej sesyjnej trzeba się odwoływać za pomocą jej w pełni kwalifikowanej nazwy.

Funkcje systemowe

Funkcje systemowe zwracają wartości powiązane z sesją.

Użytkownik

Zwraca informacje o bieżącym użytkowniku aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli użytkownik został utworzony w aplikacji Oracle CRM On Demand w wydaniu 18 lub wcześniejszym, informacją jest ID użytkownika, unikatowy dla każdego użytkownika.

Jeśli użytkownik został utworzony w aplikacji Oracle CRM On Demand w wydaniu 19 lub późniejszym, informacją jest ID wiersza rekordu użytkownika. Aby uzyskać ID użytkownika, należy użyć funkcji VALUEOF i zmiennej sesji REPLUSER w następujący sposób:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Składnia:

```
USER ()
```

Operatory

Operatory służą do łączenia elementów wyrażenia w celu utworzenia określonych porównań.

Operator	Funkcja w wyrażeniu
+	Znak dodawania.
-	Znak odejmowania.

Operator	Funkcja w wyrażeniu
*	Znak mnożenia.
/	Znak dzielenia.
||	Znaki konkatenacji napisów.
(	Nawias otwierający do grupowania operacji.
)	Nawias zamykający do grupowania operacji.
>	Znak większości, sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia.
<	Znak mniejszości, sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia.
=	Znak równości, sygnalizujący tę samą wartość.
<=	Znak "mniejsze niż lub równe" (nie większe niż), sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia lub jej równe.
>=	Znak "większe niż lub równe" (nie mniejsze niż), sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia lub jej równe.
<>	Znak "nie równe", sygnalizujący wartości mniejsze lub większe, ale nie jednakowe.
AND	Łącznik AND, sygnalizujący przecięcie (iloczyn logiczny) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
OR	Łącznik OR sygnalizujący unię (sumę logiczną) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
NOT	Łącznik NOT, sygnalizujący, że warunek ma nie być spełniony.
,	Przecinek, używany do rozdzielania elementów listy.

Instrukcje Case

Instrukcje Case są blokami konstrukcyjnymi wyrażeń warunkowych dających różne wyniki dla różnych wartości kolumn.

Case (Switch)

Ta forma instrukcji Case jest także określana jako forma CASE (Lookup). Najpierw jest sprawdzana wartość wyrażenia1, a następnie — wyrażeń WHEN. Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z którymkolwiek z wyrażeń WHEN, to jest przypisywana wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z więcej niż jednym z wyrażeń WHEN, to jest przypisywane wyrażenie THEN występujące z pierwszym zgodnym wyrażeniem.

Jeśli żadne z wyrażeń WHEN nie jest zgodne, to jest przypisywana wartość określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (If).

Składnia:

```
CASE wyrażenie1

   WHEN wyrażenie THEN wyrażenie

   {WHEN wyrażenie... THEN wyrażenie...}

   ELSE wyrażenie

END
```

Gdzie:

`CASE`

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować wyrażenie i jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

`WHEN`

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

`THEN`

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

`ELSE`

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

`END`

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

```
CASE Score-par

    WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'

    WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'

    WHEN -3 THEN 'Three under par'

    WHEN -2 THEN 'Two under par'

    WHEN -1 THEN 'Birdie'

    WHEN 0 THEN 'Par'

    WHEN 1 THEN 'Bogey'

    WHEN 2 THEN 'Double Bogey'

    ELSE 'Triple Bogey or Worse'
```

```
END
```

W powyższym przykładzie instrukcje WHEN muszą obrazować ścisła równość; warunek WHEN w postaci

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

jest niedozwolony, ponieważ nie można tu stosować operatorów porównania.

Case (If)

Ta forma instrukcji Case oblicza każdy warunek WHEN i, jeśli dany warunek jest spełniony, przypisuje wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli nie jest spełniony żaden z warunków WHEN, to jest przypisywana wartość domyślna określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (Switch).

Składnia:

```
CASE
    WHEN warunek1_żądania THEN wyrażenie1
    {WHEN warunek2_żądania THEN wyrażenie2}
    {WHEN warunek_żądania... THEN wyrażenie...}
    ELSE wyrażenie
END
```

Gdzie:

`CASE`

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

`WHEN`

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

`THEN`

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

`ELSE`

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

`END`

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

```
CASE
     WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
     WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
     WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
     WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
     ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END
```

Forma If instrukcji CASE, w przeciwieństwie do formy Switch, zezwala na stosowanie operatorów porównania w warunkach WHEN; warunek WHEN w postaci

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

jest dozwolony.

Session Variables in Analytics

Session variables hold predefined values for a user and are initialized when a user logs in to Oracle CRM On Demand. When session variables are initialized, they remain unchanged for the duration of the session. Session variables are private values for a user and each instance of a session variable can be initialized with a different value for different users. You can reference them in the following areas: Title views, Narrative views, Column Filters, Column Formulas, Dashboard Prompts, and so on.

The most common use of a session variable is to reference it in a column filter condition of a report where you want to dynamically limit the results. The limit is based on the value of a session variable, such as the current fiscal year and month.

A session variable is referenced using the syntax NQ_SESSION.{Variable Name}. To use it in a column formula, it is referenced using the syntax VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

Session Variable	Description
CURRENT_DT	Current date and time.
COMPANY_LANG	Company's default language.
COMPANY_TIMEZONE	Company's default time zone.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Company's default country.
CONTEXT_ID	ID of currently selected custom book or user in the Book selector.
CURRENT_MONTH	Current fiscal month of the session for the user. The values range from 1 to 12.
CURRENT_QTR	Current fiscal quarter of the session for the user. The values range from 1 to 4.
CURRENT_YEAR	Current fiscal year of the session for the user. A four-digit value, for example: 2011.

DISPLAYNAME	Current user's name.
INC_SUBITEM	Currently selected value of Include Sub-Items check box in the Book selector.
LAST_QTR	Previous quarter.
LAST_QTR_YEAR	Year of the previous quarter.
LAST_YEAR	Previous year.
NEXT_QTR	Next quarter.
NEXT_QTR_YEAR	Year of the next quarter.
NEXT_YEAR	Next year.
QAGO	Date (full date prefixed with fiscal calendar definition code) a quarter ago.
QTR_BEFORE_LAST	Two quarters ago.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Year of two quarters ago.
REPLUSER	Current user's login ID.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	The offset (in minutes) between the server timestamp and company default timestamp. The value of this variable is set when you log in. The variable is not updated during your session.
USER_ALIAS	Current user's alias.
USER_BUSINESS_UNIT	Current user's business unit
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Level 1 business unit in user's business unit hierarchy
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Level 2 business unit in user's business unit hierarchy
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Level 3 business unit in user's business unit hierarchy
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Level 4 business unit in user's business unit hierarchy
USER_COMPANY_CURCY	Company's default currency.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	The offset (in minutes) between the user timestamp and company default timestamp. The value of this variable is set when you log in. The variable is not updated during your session.
USER_COUNTRY	Current user's country
USER_DEFAULT_CURCY	User's default currency.

USER_DEPARTMENT	Current user's department
USER_DIVISION	Current user's division
USER_FISCAL_CALENDAR	First month of the current user's fiscal year.
USER_ID	Current user's unique system ID
USER_LANG	User's default language.
USER_LAST_REFRESH_DT	The timestamp, in the user's timezone, of the start of the most recent refresh of the historical data.
USER_MANAGER_ALIAS	Current user's manager alias
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	The timestamp, in the user's timezone, of the end of the most recent refresh of the historical data.
USER_REGION	Current user's region
USER_REPORTS_TO	Current user's manager
USER_ROLE	Current user's role
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	The offset (in minutes) between the user timestamp and server timestamp. The value of this variable is set when you log in. It is not updated during your session..
USER_SUBREGION	Current user's subregion
USER_TIMESTAMP	The timestamp of the user based on the timezone the setting defined in the user profile. The value of this variable is set when you log in. The variable is not updated during your session.
USER_TIMEZONE	The timezone description as defined in your user profile. The value of this variable is set when you log in. The variable is not updated during your session.
YAGO	Date (full date prefixed with fiscal calendar definition code) a year ago.
YEAR_MINUS_THREE	Three years ago.
YEAR_MINUS_TWO	Two years ago.
YEAR_PLUS_TWO	Two years from now.

Wydajność raportów - informacje

Wydajność raportów to ważne zagadnienie dla firm posługujących się dużymi ilościami danych i obsługujących wielu użytkowników. Im obszerniejszych i bardziej skomplikowanych raportów potrzebuje firma, tym ważniejsza staje się dla niej wydajność raportów. Wiedza o tym, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand efektywnie kompensuje i przetwarza dane z użyciem buforów i w różnych okresach, pozwala uzyskiwać najwyższą możliwą wydajność w procesie tworzenia raportów.

W tym temacie opisano wbudowany mechanizm buforu, który umożliwia osiąganie krótkiego czasu reakcji oraz oczekiwanej wydajności procesu nocnego odświeżania oraz podczas używania raportowanych obszarów zainteresowań zamiast analitycznych obszarów zainteresowań. Więcej informacji o wydajności raportów znajduje się pod hasłem Optymalizowanie wydajności (zob. "Optymalizacja wydajności" na stronie 1419).

Buforowanie - informacje

Podczas uruchamiania raportów i zapytań przy użyciu analitycznych obszarów zainteresowań wyniki zapytań są buforowane. Bufor zapytań umożliwia aplikacji Oracle CRM On Demand szybsze odpowiadanie na kolejne zapytania bez konieczności ponownego korzystania z bazy danych. Redukcja ta zapewnia krótszy czas reakcji na zapytanie. Oprócz tego funkcja ta pozwala oszczędzać zasoby sieciowe i eliminuje konieczność kosztownego przetwarzania bazy danych. Z funkcji buforowania zapytań można korzystać też wtedy, gdy zapytania nie są identyczne. Bufor utworzony przez poprzednie zapytanie może zostać wykorzystany nawet przez podzestaw wcześniej utworzonego zapytania z warunkiem filtrowania lub to samo zapytanie o mniejszej liczbie kolumn. Buforowanie zapytań umożliwia pełny wgląd w dane. Baza danych jest aktualizowana podczas przyrostowego odświeżania, dlatego bufor zapytań jest usuwany i ponownie zapełniany przy obsłudze kolejnych zestawów zapytań.

Buforowanie zapytań jest obsługiwane tylko w przypadku raportów i zapytań wykorzystujących analityczne obszary zainteresowań. Raporty i zapytania przetwarzane w czasie rzeczywistym nie korzystają z buforu zapytań. Jednak zarówno raporty oraz zapytania tworzone w czasie rzeczywistym, jak i historyczne korzystają z buforu serwera WWW. Bufor serwera WWW jest czymś innym niż bufor zapytań obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand. Bufor serwera WWW dla zapytań w czasie rzeczywistym i historycznych istnieje przez przynajmniej 10 minut po utworzeniu lub użyciu, ale jest usuwany po 60 minutach. Niektóre zapytania mogą być usuwane wcześniej niż po 60 minutach, zależnie od liczby wysyłanych zapytań.

Porównanie raportów analitycznych historycznych z raportami tworzonymi w czasie rzeczywistym

Zapytania przetwarzane przy użyciu analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań zostają obsłużone w stosunkowo krótszym czasie niż zapytania przetwarzane przy użyciu raportowanych obszarów zainteresowań (czasu rzeczywistego). Analityczne obszary zainteresowań korzystają z wyspecjalizowanych hurtowni danych opracowanych i zoptymalizowanych wyłącznie pod kątem tworzenia analiz i raportów. Jednak obszary zainteresowań czasu rzeczywistego korzystają z bazy danych zoptymalizowanej pod kątem obsługi czynności transakcyjnych, w których niewielkie ilości rekordów są odczytywane, zapisywane i aktualizowane w wyjątkowo krótkim czasie. Dlatego gdy używane są obszary zainteresowań czasu rzeczywistego, zapytania konkurują o dostęp do zasobów bazy danych, które muszą również obsługiwać transakcyjne aktualizacje aplikacji Oracle CRM On Demand. Wpływa to na wydajność zarówno aplikacji Oracle CRM On Demand, jak i zapytań czasu rzeczywistego. Ze względu na konieczność obsługiwania tworzenia raportów z użyciem najbardziej aktualnych danych, obszary zainteresowań czasu rzeczywistego nie mogą korzystać z buforu zapytań, co jeszcze bardziej ogranicza problemy związane z wydajnością obsługi zapytań, nawet w przypadku identycznych zapytań.

Obszary zainteresowań czasu rzeczywistego powinny być używane jedynie wówczas, gdy istotne jest uzyskanie najbardziej aktualnych danych lub gdy historyczne obszary zainteresowań nie spełniają wymagań związanych z tworzeniem raportów.

Wydajność raportów podczas nocnego odświeżania

Na wydajność zapytań w raportach czasu rzeczywistego wpływa proces nocnego odświeżania, ponieważ pobierane w związku z zapytaniem dane są również odczytywane przez proces nocnego odświeżania w celu zapełnienia hurtowni danych sterującej historycznymi obszarami zainteresowań. Nie dotyczy to jednak wydajności historycznych zapytań na potrzeby raportów, ponieważ zapis chwilowego stanu hurtowni danych jest pobierany na początku procesu nocnego odświeżania, a użytkownicy są kierowani do jej kopii. Po zakończeniu nocnego odświeżania użytkownicy są automatycznie przekierowywani do odświeżonej hurtowni danych. Z punktu widzenia użytkowników nie jest to dostrzegalne.

Optymalizacja wydajności

Podczas każdego dostępu do raportu czy analizy dane są pobierane z bazy danych, przetwarzane przez serwer raportowania i wyświetlane na stronie. Im bardziej złożona analiza, tym więcej czasu zajmuje wykonanie zapytania w bazie danych w celu pobrania i przedstawienia danych. Ten temat zawiera wskazówki umożliwiające tworzenie raportów, które będą wyświetlane możliwie szybko.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Przejrzeć wstępnie utworzone raporty dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te raporty mogą spełnić większość potrzeb związanych z raportowaniem.
- Przeprowadzić kursy szkoleniowe.
- Zebrać wymagania dotyczące raportowania i uzyskać ich zatwierdzenie od udziałowców.
- Sprawdzić ustawienia przeglądarki w celu upewnienia się, że klient przeglądarki jest prawidłowo skonfigurowany pod kątem wydajności.
- Zapoznać się z zagadnieniem wydajności raportów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Wydajność raportów — informacje (zob. "Wydajność raportów - informacje" na stronie 1417).

Obszary zainteresowań - informacje

W zależności od potrzeb biznesowych i dotyczących raportowania można korzystać z dwóch typów obszarów zainteresowań.

Z analitycznych obszarów zainteresowań należy korzystać zawsze, gdy jest możliwe utworzenie raportów. Te obszary zainteresowań zostały utworzone przy użyciu specjalnej hurtowni danych, którą dostosowano w celu uzyskiwania lepszej wydajności zapytań. Hurtownia danych używana w analitycznych obszarach zainteresowań jest odświeżana codziennie, a wyniki raportów przygotowanych za pomocą tych obszarów są wyświetlane szybciej niż w przypadku raportowanych obszarów zainteresowań, nawet przy dużych i złożonych zapytaniach.

Raportowane obszary zainteresowań są tworzone przy użyciu tej samej bazy danych, w której są wykonywane wszystkie inne transakcje użytkowników aplikacji. Dlatego współzawodniczą one z aplikacją w korzystaniu z tych samych zasobów, zależnie od tego, kiedy dane są pobierane do raportów.

Wskazówki dotyczące korzystania z raportowanego obszaru zainteresowań

Korzystając z raportowanego obszaru zainteresowań, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli to możliwe, należy używać pól z folderów adresu (rozszerzonych).
- Jeśli to możliwe, należy ograniczyć używanie następujących elementów:
  - Niestandardowe pola listy wyboru.
  - Pola z dowolnego folderu "Właściciel". Zamiast nich należy używać pola "Właściciel".
  - Pola z folderu "Główna osoba kontaktowa" znajdującego się w folderze "Podmiot".
  - Funkcje CAST w przypadku pól daty lub daty/godziny.
  - Pola "Podmiot nadrzędny", "Ostatnio zmodyfikowane przez", "Utworzone przez" i "Kierownik".
  - Pola z folderów dotyczących dat, na przykład folderów "Data utworzenia" i "Data zamknięcia".

    Chociaż te foldery zapewniają wygodny sposób grupowania atrybutów daty (tydzień, miesiąc, kwartał lub rok), korzystanie z nich powoduje, że zapytania są bardziej złożone, co może wpłynąć na wydajność raportów. W przypadku wystąpienia problemów z wydajnością pól z folderów dat, należy spróbować użyć pól "Data" lub "Data/godzina" z folderu głównego typu rekordu. Zamiast pola z folderu "Data zamknięcia" można na przykład otworzyć obszar zainteresowań "Możliwość" i wybrać pole "Data zamknięcia" z folderu "Możliwości".

Wskazówki dotyczące poprawiania wydajności

Korzystanie z poniższych wskazówek umożliwia poprawę wydajności:

Stopniowe tworzenie raportów

Należy wykonać następujące czynności:

- Rozpocząć od małego raportu i testować go podczas tworzenia. Początkowo uwzględnić kilka pól i sprawdzić je przed dodaniem większej liczby kolumn.
- Przetestować filtry w celu określenia najlepszej kolejności ich używania.

  Różne sekwencje mogą zwiększać lub zmniejszać wydajność, ale można to ustalić tylko metodą prób i błędów.

Ograniczyć korzystanie z typów rekordów, które są powiązane z różnymi polami lub kolumnami

Postępować zgodnie z następującymi wskazówkami:

- **Kolumny.** Wybranie do analizy kolumn z więcej niż jednego typu rekordu zwiększa złożoność zapytania o dane. Może to wpłynąć na szybkość wyświetlania wyników. Należy to wziąć pod uwagę przy włączaniu do raportu pól z różnych typów rekordów.
- **Selektory kolumn.** Wszystkie selektory kolumn powinny pochodzić z tego samego typu rekordu. Jeśli to możliwe, należy nie używać selektora kolumn, który dotyczy innego typu rekordu.
- **Filtry monitujące.** Pola odniesienia wszystkich filtrów monitujących powinny pochodzić z folderu tego samego typu rekordu.

Korzystanie z pól indeksowanych

Należy wykonać następujące czynności:

- Należy używać pól indeksowanych do filtrowania danych w raportach czasu rzeczywistego.

  Pola indeksowane są zoptymalizowane, więc wyniki raportu są wyświetlane szybciej.

- Konfigurując dane, należy brać pod uwagę plany na przyszłość, aby odpowiednie dane były przechowywane w polach indeksowanych.

  Postępowanie zgodnie z tymi wskazówkami pozwala na przygotowanie raportów z zastosowaniem pól indeksowanych w możliwie najlepszych miejscach. W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieje także ograniczona liczba indeksowanych pól niestandardowych. Liczba indeksowanych pól niestandardowych w aplikacji jest ograniczona, różna w zależności od typu pola i typu rekordu.

Ograniczenie hierarchii organizacyjnej do pięciu poziomów

Im wyżej w hierarchii organizacyjnej znajduje się użytkownik, tym więcej danych jest zwracanych i tym wolniej działa raport. Dlatego należy ograniczyć hierarchię do maksymalnie pięciu poziomów.

Korzystanie z filtrów

Korzystanie z filtrów powoduje ograniczenie ilości danych zwracanych w przypadku dostępu do analizy. Filtrowanie może zwiększyć szybkość działania raportów.

- Zastosowanie filtrów powinno być pierwszym krokiem tworzenia raportu. Jeśli firma ma dużo danych, nie należy uruchamiać podglądu raportu przed zastosowaniem filtrów.
- Priorytetowe znaczenie w przypadku filtrowania ma sterujący typ rekordu. Jeśli na przykład używany jest obszar zainteresowań "Działania", filtr powinien dotyczyć typu rekordu "Działania".
- Najpierw należy zastosować filtry najbardziej restrykcyjne, a następnie (po przeprowadzeniu prób) w razie potrzeby zmniejszyć ograniczenia.

Dodając filtry, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli filtr odnosi się do kolumny zawierającej formułę CASE, może on niekorzystnie wpłynąć na wydajność raportowania, w zależności od formuły i związanego z nią wymaganego przetwarzania. W przypadku filtrowania pola z instrukcją CASE lub inną formułą należy sprawdzić wpływ filtra na wydajność raportowania.
- Przed użyciem formuły CASE należy zadać sobie następujące pytania:
  - Czy ta klasyfikacja może być wykonywana w aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu funkcji procesu Workflow?
  - Czy kod klasyfikacji będzie się pojawiał w innych raportach? Jeśli tak, należy rozważyć utworzenie nowej kolumny i procesu Workflow w celu jej wypełnienia.
- Raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty, może działać szybciej niż podobny raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty i godziny, ponieważ wszystkie pola tego typu wymagają przekształcania stref czasowych, co wpływa na wydajność raportowania. Dlatego w miarę możliwości należy filtrować niestandardowe pola daty zamiast niestandardowych pól daty i godziny.
- Warto unikać klauzuli OR odnoszącej się do różnych typów rekordów lub kolumn (na przykład: SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Wysoki' OR Account.Industry = 'Medyczne'). Zamiast tego należy:

- Usunąć klauzulę OR i przeprowadzić dalszą klasyfikację w tabeli przestawnej.
- Podzielić raport na kilka mniejszych raportów, a ich wyniki scalić przy użyciu analiz łączonych.

Wskazówki dotyczące definiowania filtrów monitujących

Filtry monitujące w raportach można zdefiniować w kroku 3 na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Filtry monitujące umożliwiają użytkownikom mającym dostęp do ukończonych raportów przeprowadzenie selekcji w celu ograniczenia ilości danych w raporcie. W przypadku uruchomienia raportu, w którym zastosowano filtry monitujące, na szybkość uzyskania wyników przez użytkownika wpływają czas przetwarzania filtra monitującego i czas przetwarzania raportu.

W przypadku dodawania filtrów monitujących do raportu należy wykonać następujące czynności:

- Ograniczyć liczbę filtrów monitujących używanych w raporcie.
- Unikać używania obrazów o dużej rozdzielczości w przypadku filtrów z monitami graficznymi. Zaleca się, aby w raportach nie używać obrazów o rozdzielczości przekraczającej 100 DPI (punktów na cal). Najlepszą wydajność można uzyskać, jeśli są używane obrazy o rozdzielczości 50 DPI lub niższej.
- Definiując filtry monitujące w menu "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi", należy wybrać opcję "Brak" lub "Wszystkie wartości", co pozwoli uzyskać największą wydajność. Należy unikać używania opcji "Wartości ograniczone filtrem". Ta opcja powoduje ograniczenie możliwych do wybrania wartości filtra monitującego, które są wyświetlane w raporcie. Ograniczenie to jest oparte na innych filtrach i filtrach monitujących stosowanych w raporcie. Jeśli raport zawiera duże ilości danych, ta opcja można zmniejszyć wydajność raportowania.

  Podejmując decyzję o wyborze opcji "Brak", "Wszystkie wartości" lub "Wartości ograniczone filtrem", należy znaleźć złoty środek między wymaganym poziomem wydajności raportowania i optymalnym przedstawieniem użytkownikom wartości możliwych do wybrania.

Łącza umożliwiające przejście do szczegółów raportów

Zamiast tworzenia raportu zawierającego długą listę tabel i wykresów, należy wykonać następujące czynności:

- Zaprojektować raport początkowy pokazujący informacje podsumowujące lub trendy i umożliwić użytkownikom drążenie w dół do szczegółów.
- Utworzyć raporty zawierające bardziej szczegółowe informacje przez ukierunkowanie danych z raportu początkowego. Następnie do raportu zbiorczego dodać łącza umożliwiające drążenie w dół.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z tabelami.

Jak powiązać raporty z tabelami

1. Kliknąć na ikonie "Formatuj kolumnę", aby otworzyć okno dialogowe "Właściwości kolumny".
2. Kliknąć na karcie "Format kolumny".
3. Z listy rozwijanej "Typ interakcji wartości" wybrać opcję "Nawigacja".
4. W polu "Przejście do innej analizy" wybrać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie, a następnie nacisnąć przycisk OK.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z wykresami.

Jak powiązać raporty z wykresami

1. Na stronie "Wykres - edycja" kliknąć na ikonie "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" (pod paskiem tytułu "Analiza: Raport" w lewej części strony).
2. Kliknąć na karcie "Interakcja".
3. Wybrać opcję "Nawigacja" i wyszukać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie z poziomu wykresu.

Ograniczenie liczby operacji na zbiorach

Funkcje zaawansowane umożliwiają łączenie zapytań. Następnie na tych zapytaniach można wykonywać operacje na zbiorach, takie jak suma logiczna, części wspólna lub inne czynności łączenia w celu utworzenia ostatecznego raportu. Im więcej połączonych wyników zapytań, tym dłużej trwa przetwarzanie w celu uzyskania ostatecznego raportu. Aby przyspieszyć przetwarzanie, należy ograniczyć liczbę operacji na zbiorach do maksymalnie trzech.

Zrozumiały kod HTML i jednoznaczne opisy

Korzystając z kodu HTML w połączeniu z kodem SQL, należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, że kod HTML jest zrozumiały i precyzyjny, a także nie zawiera niepotrzebnych znaczników lub nadmiarowych informacji.
- Upewnić się, że opisy są zrozumiałe i precyzyjne oraz nie zawierają niepotrzebnych instrukcji.

  Dzięki precyzyjnym opisom sprawniej działa określone formatowanie i występuje mniej problemów z wydajnością.

Usuwanie kolumn w tabelach przestawnych

Tabele przestawne umożliwiają wyświetlenie raportu w postaci wielu widoków bez zapisywania wielu raportów, ale mogą też wpływać na wydajność. Ilekroć to możliwe, należy usuwać z kryteriów raportu (w kroku 1 "Definiowanie kryteriów") kolumny, które same w sobie nie są używane w tabeli przestawnej.

Korzystanie z wykresu przestawnych wyników

Ilekroć to możliwe, w tabeli przestawnej wymagającej wykresu należy używać opcji "Wykres przestawnych wyników" zamiast tworzenia oddzielnego widoku wykresu. Duża liczba wykresów w raporcie może zwiększać liczbę operacji przetwarzania, ponieważ każdy wykres musi zostać utworzony indywidualnie w aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie jednocześnie z tabelą przestawną.

Zapewnienie skalowalności raportów

Raporty mogą dobrze działać podczas testów przed zaimportowaniem wszystkich danych produkcyjnych. Zwiększony wolumen danych po zaimportowaniu danych produkcyjnych może jednak negatywnie wpłynąć na

wydajność raportowania. W trakcie procesu wdrażania aplikacji Oracle CRM On Demand należy zapewnić sobie czas na ponowne przetestowanie raportów i ich dostosowanie po zaimportowaniu wszystkich danych produkcyjnych.

Używanie w filtrach zoptymalizowanych pól ze słowami "kod" i "UTC"

Wymiary wielu raportowanych obszarów zainteresowań zawierają specjalne pola, zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Chociaż raportowane wyniki będą takie same w przypadku użycia pola zoptymalizowanego i niezoptymalizowanego, zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola niezoptymalizowanego. Stosowanie tych pól w warunkach filtra redukuje złączenia tabel i pozwala uniknąć przekształcania daty i godziny w oparciu o strefę czasową firmy użytkownika.

Uwaga: W przypadku tych zoptymalizowanych pól możliwe jest wykorzystanie wersji przetłumaczonej we wszystkich dostępnych językach, jednak pola te nie obsługują funkcji zmiany nazwy typu rekordu.

Aby określić, czy w przypadku danego raportowanego obszaru zainteresowań dostępne są zoptymalizowane pola filtrowania, należy zapoznać się z informacjami dotyczącymi tego obszaru w pomocy dostępnej w trybie online, wyszukując hasła *Zoptymalizowane pola filtrowania.*

Combining Analyses

A combined analysis is an analysis that combines the results of multiple criteria into a single analysis by querying two or more subject areas to generate a new result. By using this technique, you can combine these criteria allowing you to simulate joins that otherwise do not exist. Each column from a combined analysis contains the results of multiple queries against the subject areas. Each criterion in a combined analysis can be created using the same or different subject areas. By using set operators, you can define how the data sets generated by each criterion are related to one another.

For information on combining analyses, read the following articles on My Oracle Support:

- What is a Combined Analysis (Doc ID 2319063.1)
- When Do You Need a Combined Analysis (Doc ID 2319069.1)
- How to Create a Combined Analysis (Doc ID 2319046.1)
- How to Create a Combined Analysis With Null (Negative) Reporting (Doc ID 2319040.1)
- How to Write Result Column Formulas in Combined Analysis (Doc ID 2319061.1)
- Layout Changes to Consider in Combined Analysis (Doc ID 2319065.1)

Analytic Dashboards

The Dashboards page shows a list of the dashboards that are available to you. Dashboards can display saved requests, images, charts, tables, text, and links to Web sites and documents. A *dashboard* consists of one or more pages, which appear as tabs across the top of the dashboard.

Analytics provides prebuilt dashboards. In addition, users who have the Manage Dashboards privilege in their role can create interactive dashboards that provide customized views of corporate and external information. If your role has this privilege, you can use the Dashboard Editor to add content to an interactive dashboard by dragging and dropping the content from a selection pane to the dashboard layout page. The layout page consists of columns to align the content, and each column contains sections that hold the content. The appearance of a dashboard, such as the background colors and the size of text, is controlled by styles. You can also change the dashboard appearance, using the cosmetic formatting dialog box.

For visibility to dashboards you need the Manage Dashboards privilege and the Manage Roles and Access privilege.

While viewing dashboards you can also:

- Change the dashboard order. For more information, see Changing the Dashboard Order (zob. "Zmienianie kolejności pulpitów" na stronie 1451).
- Manage Dashboards, including changing visibility to dashboards. For more information, see Managing Dashboards (zob. "Zarządzanie pulpitami" na stronie 1427).

NOTE: You cannot change the prebuilt dashboards provided in Oracle CRM On Demand, but you can hide them. For more information, see Displaying Dashboards (zob. "Wyświetlanie pulpitów informacyjnych" na stronie 1450).

Interactive dashboards can contain three types of content:

- Dashboard objects
- Content that is saved in the Oracle CRM On Demand Presentation Catalog
- Views of folders in the Oracle CRM On Demand Presentation Catalog

Restrictions That Apply When Creating or Viewing Dashboards

When creating or viewing interactive dashboards, note the following restrictions:

- A user who creates or edits an interactive dashboard can add any reports to the dashboard to which he or she has access.

  The reports are stored in folders. Access to these folders is determined by user roles. The Manage Dashboard privilege allows users to create and edit interactive dashboards. It does not include the Manage Custom Reports privilege. The Manage Custom Reports privilege provides full access to all report subfolders and reports under the Company Wide Shared Folder. For more information about folder visibility, see the Reports (zob. "Raporty" na stronie 1011) and Setting Up User Visibility to Shared Report Folders (zob. "Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika" na stronie 1030) topics.

- The reports that are added to the interactive dashboards might not be visible to all users in the company. Access to reports depends on the user role.

If a user's role does not allow the user to view a certain report on a dashboard, then an error message is displayed on the dashboard.

- If a report is deleted after it has been added to a dashboard, a user editing the dashboard sees an exclamation mark (!) beside the report name in the Dashboard Editor. If a user is viewing the dashboard, then an error message is displayed.
- The periods in your reports might be based on your company's fiscal calendar, which might differ from a standard calendar. For example, your company's fiscal year might begin on June 1 of each calendar year. If your company has recently changed its fiscal calendar year in Oracle CRM On Demand, then review historical analyses with caution if they span multiple years. If data in your reports is based on your previous fiscal calendar, then it cannot be aligned with data using a new fiscal calendar.

The following table describes the terms in the Dashboard Editor.

Term	Definition
Columns	Columns are used to align the content on a dashboard. The sections within columns hold the content. You can create as many columns on a dashboard page as you want. Every new dashboard page automatically contains one empty column with one empty section in it. The columns used in dashboards are not related to the columns used in reports.
Dashboard Objects	Dashboard objects are items that are used only in a dashboard. Examples of dashboard objects are sections that hold content and navigation links.
Folders	Folders are organizational constructs that hold content saved in the Oracle CRM On Demand Presentation Catalog. A folder is similar to a UNIX directory or a Microsoft Windows folder.
Pages	Pages contain the columns and sections that hold the content of a dashboard. Every dashboard has at least one page. In the Dashboard Editor, pages are identified by tabs across the top of the dashboard. Multiple pages are used to organize content. For example, you might have the following pages: - One page to store results, which you refer to every day - One page that contains links to the Web sites of your suppliers - One page that links to your corporate intranet
Results	Results, also called reports, are the output returned from the Oracle CRM On Demand server. The results match the specified request criteria. The default format for viewing results in a dashboard is to show them in a table. Results can also be shown in other formats, such as charts. You can examine and analyze results, save or print them, or download them to a spreadsheet.
Sections	Sections appear in columns in the dashboard layout. They hold the content that you drag and drop from the selection pane and that you use to organize the content within a column.
Styles	Styles control how dashboards and results are formatted for display, such as the color of text and links, the font and font size, the borders in tables, the colors and attributes of charts, and so on. Styles are organized into folders that contain cascading style sheets (files with a .css extension), images, and chart templates. You can override some elements in the style sheets, such

Term	Definition
	as the table borders and text size, when formatting results.
Presentation Catalog	The Oracle CRM On Demand Presentation Catalog stores the content created. The types of content stored in the Presentation Catalog include: ■ Requests ■ Filters that are applied to results ■ Information about dashboards

Related Topics

See the following topics for related information:

- Managing Dashboards (zob. "Zarządzanie pulpitami" na stronie 1427)
- Analytics (na stronie 1455)

Creating a Dashboard

You use the Dashboard builder to create (and edit) dashboards.

To create a dashboard

1. In the Analytics tab, click Dashboard in the Create pane.
2. In the New Dashboard dialog, enter a name and description for the dashboard.
3. Select the location for the dashboard.

   Note: If you save the dashboard in the Dashboards subfolder directly under /Company Shared Folders/first level subfolder, then the dashboard is listed in the Dashboard menu. If you save it in a Dashboards subfolder at any other level (such as /Shared Folders/Sales/Eastern), then it is not listed.

   If you choose a folder in the Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/first level subfolder in which no dashboards have been saved, then a new Dashboards folder is automatically created in that folder in which to save the new dashboard. For example, if you choose a folder named /Shared Folders/Sales in which no dashboards have been saved, a new Dashboards folder is automatically created and the Location entry changes to /Shared Folders/Sales/Dashboards. (A new Dashboards folder is not automatically created if you choose a folder at any other level.)
4. Specify whether you want to add content to the new dashboard now or later.
5. Click OK.
6. If you specified to add content:

a **Now**, then the new dashboard, which contains one blank page, is displayed in the Dashboard builder for editing.

b **Later**, then an empty dashboard is created (but not displayed) to which you can add content later.

Designing a Dashboard

You can edit dashboards to which you have appropriate permissions and privileges.

You can add or delete dashboard pages, add content such as columns and sections, and edit properties and settings such as print options. For example, you can add content to a Sales Performance dashboard to track your team's progress by adding a Brand Revenue analysis from the catalog.

To design or edit a dashboard

1 In the Analytics tab, click Catalog.

2 In the Catalog page, navigate to the dashboard to edit and click the Edit link.

3 In the Dashboard builder, perform one or more of the following tasks, as needed:

a Add a dashboard page.

b Delete a dashboard page.

c Add content.

d Use the options available on the Tools button of the Dashboard builder to:

- Set dashboard and dashboard page properties.
- Specify settings for printing and exporting a dashboard page.
- Set the report links for a dashboard page.
- Specify whether to allow users to create personal saved customizations on the page.
- Publish the page to a shared dashboard location so that you can share the page with others.
- Set advanced page properties so that you can set the navigation parameters for the dashboard page or the dashboard.

4 Perform one of the following steps at any time:

- To preview the dashboard page, click the Preview button.
- To save your changes, click the Save button.
- To exit the Dashboard builder and return to the Dashboard, click Run.

Adding New Pages to Dashboards

You can add new pages to dashboards.

For example, you can first add a new dashboard page that contains regional sales data in a table and in a bar graph. Then, you can add another that contains links to various competitors' web sites.

To add a new page to a dashboard

1. Edit the dashboard.
2. Click the Add Dashboard Page button in the Dashboard builder, then select Add Dashboard Page.
3. In the Add Dashboard Page dialog, enter a name and description for the page, and click OK to see the new page as a tab in the Dashboard builder.
4. Click the Save button.

After you add a new page, you can add content to it.

Accessing My Dashboard

Dashboards provide a means for users to access data analyses in a variety of formats. You can add a almost any object to dashboards.

To access your saved dashboards

1. In the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose My Dashboards.
2. Navigate to a dashboard to open and click the Open link. The dashboard is opened to the first Dashboard page. If no content has been added, then an empty dashboard page notification message is displayed.
3. (optional) Perform any of the following tasks:
   - Display the dashboard in the Dashboard builder for editing.
   - Navigate among dashboard pages by clicking the page tabs.
   - Print a page.
   - Refresh a page. Perform this task to ensure that the refresh operation bypasses saved information in the Oracle BI Presentation Services cache and is issued to the Oracle BI Server for processing. When you select a specific dashboard or analysis, Presentation Services checks its cache to determine if the identical results have recently been requested. If so, Presentation Services returns the most recent results, thereby avoiding unnecessary processing by the BI Server and the back-end database. If not, the analysis is issued to the BI Server for processing. You cannot force the analysis past the BI Server's cache.
   - Add a page to a briefing book.

- Create a bookmark link or a prompted link to the page
- Apply saved customizations.
- Edit saved customizations.
- Save the current customizations.
- Clear the current customizations

Zarządzanie pulpitami

Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami", może używać edytora pulpitów do tworzenia i edytowania interaktywnych pulpitów. Zarządzać pulpitami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie interaktywnych pulpitów w Analizach (zob. "Creating Interactive Dashboards in Analytics" na stronie 1860)
- Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów (zob. "Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1430)
- Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu (na stronie 1430)
- Zmienianie nazw obiektów pulpitu (zob. "Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego" na stronie 1442)
- Kasowanie obiektów pulpitu (na stronie 1443)
- Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów (na stronie 1448)
- Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów (na stronie 1443)
- Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów w Analizach (zob. "Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics" na stronie 1877)
- Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu (na stronie 1450)
- Wyświetlanie pulpitów w Analizach (zob. "Displaying Dashboards in Analytics" na stronie 1883)
- Zmienianie kolejności pulpitów (na stronie 1451)
- Zarządzanie widocznością pulpitów w Analizach (zob. "Managing Dashboard Visibility in Analytics" na stronie 1885)
- Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje (na stronie 1452)
- Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań (na stronie 1454)

Creating Interactive Dashboards in Analytics

This topic describes how to create a new interactive dashboard.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

To create an interactive dashboard

1. Click the Analytics tab.
2. Click Dashboards in the Manage pane.
3. On the Manage Dashboards page, click New Dashboard.
4. On the Dashboards Edit page, enter the name and description for the dashboard, and then click Save.

   The Manage Dashboards page is displayed again.
5. On the Manage Dashboards page, click the Design link for the dashboard that you created.
6. Click Design Dashboard Content.

   The dashboard editor appears in a separate window, independent of the other Oracle CRM On Demand pages. The name of the new dashboard appears at the top of the page

   NOTE: Newly created dashboards contain one blank page. Dashboards that contain only one page do not display the page name as a tab at the top of the dashboard. Dashboard page names appear at the top of a dashboard only when the dashboard contains multiple pages.

   NOTE: The maximum number of dashboards you can create is 1000. The maximum number of dashboards that can be displayed on the Dashboards drop-down menu is 299.

When you have created your dashboard, you can add content to the dashboard. For information on how to manage dashboard content, control the appearance of dashboards, and add pages to dashboards, see the following topics:

- Adding Pages to Interactive Dashboards (zob. "Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1430)
- Adding and Displaying Content on Interactive Dashboard Pages (zob. "Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu" na stronie 1430)
- Changing the Properties of Interactive Dashboards (zob. "Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów" na stronie 1448)
- Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics (na stronie 1877)

Designing a Dashboard Prompt

A prompt that is created at the dashboard level is called a dashboard prompt because the prompt is created outside of a specific dashboard and is stored in the catalog as an object, which can then be added to any dashboard or dashboard page that contains the columns that are specified in the prompt. Dashboard prompts allow the end users to specify the data values that determine the content of all of the analyses and scorecard objects contained on the dashboard. A dashboard prompt can be a column prompt, variable prompt, image prompt, or currency prompt. Dashboard prompts are reusable, because you can create one prompt and use it many times. When the prompt object is updated and saved, those updates are immediately displayed in all dashboards where the prompt is used. A dashboard prompt is a specific kind of filter that, when created, saved, and applied to a dashboard or dashboard pages, can filter all or some of the analyses and scorecard objects that are embedded in a dashboard or analyses and scorecard objects that are embedded on the same dashboard page. A dashboard prompt is interactive and is always displayed on the dashboard page so that the

user can prompt for different values without having to re-run the dashboard. Users can create and save dashboard prompts to either a private folder or to a shared folder.

To create a dashboard prompt:

1. In the Analytics tab, pull down the New menu and choose Dashboard Prompt.
2. From the Select Subject Area menu, select the subject area for which you want to create a prompt.
3. In the Definition Pane, Ccick the New button to access the prompt type selection list. From the list, select Column Prompt. The Select Column dialog is displayed.
4. Select a column and click OK. The New Prompt dialog displays.
   a. If your repository is configured for double columns, then ensure that you select the correct display column. For information on double columns, see Understanding the Double Column Feature.
   b. The number of columns that you include in a prompt can affect performance. In general, you should limit the number of columns to as few as possible.
   c. If you are creating a dashboard prompt and want to add or remove related subject areas, then click the Select subject area button in the Select Column dialog to display the Add/Remove Subject Areas dialog.

Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego

Korzystając z edytora pulpitu, można dodawać zawartość do interaktywnych pulpitów. Można także decydować o wyglądzie pulpitów informacyjnych, zmieniać nazwy obiektów występujących na pulpicie oraz te obiekty usuwać.

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitów udostępnianych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Opisano tu, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego w celu pracy nad istniejącym pulpitem. Informacje, jak utworzyć nowy pulpit informacyjny, są dostępne pod hasłem Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych (zob. "Tworzenie interaktywnych pulpitów" na stronie 1428).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego

1. Otworzyć stronę "Zarządzanie pulpitami" i w menu na poziomie rekordu dla pulpitu, który ma być edytowany, wybrać opcję "Projekt".

   W osobnym oknie, niezależnym od innych stron aplikacji Oracle CRM On Demand, zostanie otwarty edytor pulpitu.

W następującej procedurze wyjaśniono, jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego, która będzie edytowana.

Jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego

UWAGA: Jeśli pracowaliśmy nad inną stroną pulpitu informacyjnego, to wyniku tej czynności zostaną zapisane wszystkie dokonane zmiany.

- Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" wybrać z rozwijanej listy "Strona" (znajdującej się obok nazwy pulpitu informacyjnego) tę stronę, która będzie edytowana.

Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych

Do interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać strony.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak dodać stronę do interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Dodaj stronę pulpitu informacyjnego" (znajdujący się w górnej części strony):

3. Wpisać nazwę i opis strony pulpitu informacyjnego.

4. Nacisnąć przycisk OK.

   Na pulpicie informacyjnym pojawi się nowa strona.

   UWAGA: Jeśli pulpit informacyjny zawiera tylko jedną stronę, to jej nazwa nie pojawi się na zakładce karty. Karty pojawiają się tylko wtedy, gdy pulpit informacyjny zawiera więcej niż jedną stronę — umożliwiają łatwe przechodzenie między stronami.

Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu

W poniższych tematach opisano sposoby dodawania i wyświetlania zawartości na stronach interaktywnego pulpitu.

UWAGA: Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami".

- Przechodzenie do edytora pulpitu (zob. "Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego" na stronie 1429)
- Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów (zob. "Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1430)
- Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu (zob. "Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego" na stronie 1431)
- Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu (zob. "Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego" na stronie 1433)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - łączy nawigacji kierowanej (zob. "Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej" na stronie 1434)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - łączy tekstowych i łączy graficznych (zob. "Dodawanie do stron interaktywnego pulpitu łączy tekstowych i łączy graficznych" na stronie 1435)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - widoków folderów katalogu prezentacji (zob. "Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji" na stronie 1438)
- Dodawanie - do stron interaktywnego pulpitu - zawartości zapisanej w katalogu prezentacji (zob. "Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji" na stronie 1438)
- Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu (zob. "Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego" na stronie 1439)
- Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu (zob. "Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego" na stronie 1440)
- Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów (zob. "Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1441)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące interaktywnych pulpitów są zawarte w następujących tematach:

- Tworzenie interaktywnych pulpitów w Analizach (zob. "Creating Interactive Dashboards in Analytics" na stronie 1860)
- Zmienianie nazw obiektów pulpitu (zob. "Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego" na stronie 1442)
- Kasowanie obiektów pulpitu (na stronie 1443)
- Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów (na stronie 1448)
- Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów (na stronie 1443)
- Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów (zob. "Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1444)
- Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje (na stronie 1452)

Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wyjaśniono tu, jak określać wygląd stron pulpitu informacyjnego za pomocą edytora pulpitu informacyjnego. Więcej informacji, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Praca z kolumnami na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Kolumny są używane do wyrównania zawartości na pulpicie informacyjnym — faktyczna zawartość znajduje się w sekcjach w obrębie kolumn. Można dodawać i usuwać kolumny, a także określać ich szerokość w pikselach lub w procentach rozmiaru strony pulpitu informacyjnego. Kolumny można również łamać.

Jeśli na stronie pulpitu informacyjnego występuje więcej niż jedna kolumna, to można wprowadzić podział kolumn w celu rozmieszczenia ich na stronie. (Nie można zmienić położenia kolumn, przeciągając je myszą.) Na przykład, jeśli na stronie znajdują się obok siebie dwie kolumny, to podział prawej kolumny spowoduje, że zostanie ona przeniesiona pod pierwszą kolumnę i obie kolumny będą się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio, gdy sąsiadowały. Jeśli obok siebie znajdują się trzy kolumny, to podział kolumny środkowej spowoduje, że dwie zewnętrzne kolumny zostaną przeniesione pod pierwszą kolumnę, a pierwsza kolumna będzie się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio przez pierwsze dwie kolumny.

Jak dodać nową kolumnę

- Nacisnąć przycisk "Dodaj kolumnę" znajdujący się w górnej części strony "Edytor pulpitu informacyjnego".

Kolumna zostanie dodana do strony pulpitu informacyjnego.

Jak ustawić szerokość kolumny

1. Nacisnąć przycisk "Właściwości" i wybrać opcję "Właściwości kolumny".
2. W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć łącze "Dodatkowe opcje formatowania".
3. W sekcji "Dodatkowe opcje formatowania" określić szerokość kolumny:
   - Aby podać szerokość w pikselach, wpisać ich liczbę, na przykład 200.
   - Aby określić szerokość jako procent szerokości strony pulpitu informacyjnego, użyć znaku %, na przykład 20%.
4. Nacisnąć przycisk OK.

Jak wprowadzić podział kolumny

- Nacisnąć przycisk "Właściwości", wybrać polecenie "Wstaw podział kolumny", a następnie wybrać odpowiedni typ podziału.

  Ponowne wybranie polecenia "Wstaw podział kolumny" powoduje przywrócenie poprzedniego układu kolumn.

Dodawanie sekcji do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Do przechowywania zawartości w obrębie kolumn są używane sekcji. Sekcje są domyślnie wyrównywane w pionie. Do kolumny można przeciągnąć dowolną liczbę sekcji.

Jeśli do kolumny zostanie przeciągnięta zawartość, a uprzednio nie dodano przeznaczonej na nią sekcji, to sekcja zostanie utworzona automatycznie.

Jeśli sekcja zostanie przeciągnięta z jednej kolumny do innej, to operacja ta obejmie także zawartość sekcji.

Jak dodać sekcję do kolumny

- Przeciągnąć z okienka wyboru (z obszaru "Obiekty pulpitu informacyjnego") obiekt "Sekcja" do kolumny.

  Gdy wskaźnik myszy znajdzie się w odpowiednim miejscu w kolumnie, w którym można "upuścić" sekcję, kolumna zostanie wyróżniona.

Wyświetlanie sekcji w poziomie na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Domyślnie sekcje są wyrównywane w pionie.

Jak wyrównać sekcje w poziomie

- Nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji, po czym wybrać opcję "Wyrównanie w poziomie".

Zapisywanie zmian dokonanych na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Dokonywane zmiany można zapisywać w dowolnej chwili.

Jak zapisać zmiany dokonane na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wykonać jedną z następujących czynności:

- Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- Opuścić w edytorze pulpitu informacyjnego edytowaną stronę.

  Na przykład zmiany zostaną zapisane, gdy użytkownik doda nową stronę, przystąpi do edytowania innej strony, zacznie zmieniać właściwości pulpitu informacyjnego lub modyfikować filtr monitujący, filtr zwykły lub raport.

Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Można spowodować, aby cała sekcja pulpitu informacyjnego i jej zawartość pojawiały się warunkowo, w zależności od wyników zwróconych dla konkretnego raportu . Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe (zob. "Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje" na stronie 1452).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak spowodować warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji zawierającej zawartość, po czym wybrać opcję "Nawigacja kierowana".

3. W oknie dialogowym "Właściwości nawigacji kierowanej" określić opcje oraz wybrać raport z katalogu prezentacji.

4. Nacisnąć przycisk "OK".

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej

Łącza nawigacji kierowanej mogą być statyczne lub warunkowe. Łącza statyczne są zawsze wyświetlane. Łącza warunkowe pojawiają się, gdy wyniki spełniają określone kryteria. Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji o nawigacji kierowanej jest dostępnych pod hasłem Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe (zob. "Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje" na stronie 1452).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać łącze nawigacji kierowanej

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łącze nawigacji kierowanej" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.

3. Nacisnąć przycisk "Właściwości" łącza.

4. W oknie dialogowym "Właściwości łącza nawigacji kierowanej" wykonać następujące czynności:
   - Jeśli łącze ma być łączem warunkowym, wybrać ustawienie "Tak" w przypadku opcji "Odniesienie źródła zlecenia", a następnie określić źródło zlecenia.
   - Określić właściwości łącza.

   UWAGA: Dla adresów URL trzeba podać pełną ścieżkę.

5. Nacisnąć przycisk OK.

Dodawanie do stron interaktywnego pulpitu łączy tekstowych i łączy graficznych

Do pulpitu można dodawać łącza tekstowe i graficzne oraz można określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie łącze. Na przykład może nastąpić przekierowanie do innego serwisu internetowego lub do innego pulpitu, otwarcie dokumentu, uruchomienie aplikacji lub wykonanie innej czynności obsługiwanej przez przeglądarkę. Można także dodać sam tekst lub samą grafikę bez jakichkolwiek łączy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu dodać łącze tekstowe lub graficzne

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie "Edytor pulpitu" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łącze" lub "Grafika" do sekcji strony pulpitu.

3. Nacisnąć przycisk "Właściwości" obiektu.

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości łącza" lub "Właściwości grafiki".

4. Określić opcje:
   - Dla łącza tekstowego wpisać w polu "Nazwa opisowa" odpowiedni tekst.
   - Dla łącza graficznego podać w polu "Grafika" lokalizację i nazwę pliku z grafiką.

     Określić lokalizację jako adres URL. Na przykład:

     ```
     http://imageserver/MyImage.gif
     ```

     ```
     /DashboardFiles/image.gif
     ```

Jeśli grafika nie znajduje się na serwerze lokalnym, to w adresie URL musi występować prefiks `http://`. Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.

Jeśli jest potrzebna nazwa opisowa grafiki, wpisać ją w polu "Nazwa opisowa", po czym z rozwijanej listy "Układ" wybrać położenie nazwy opisowej względem grafiki.

5 Określić, co się ma zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na tekście lub grafice:

- Aby — po kliknięciu przez użytkownika łącza lub grafiki — pojawiał się raport lub pulpit, określić cel jako "Raport" lub "Pulpit", po czym nacisnąć przycisk "Przeglądaj" w celu wybrania właściwego raportu lub pulpitu.
- Aby była wykonywana inna czynność (taka jak otwarcie serwisu internetowego, dokumentu lub programu), określić cel w postaci adresu URL i wpisać pełną ścieżkę w polu występującym po opcjach "Miejsce docelowe". W obszarze "Cel" wybrać, czy cel ma się pojawiać w istniejącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie.

  Łącze definiuje się jak każdy inny adres URL (Uniform Resource Locator), który może być interpretowany przez przeglądarkę. Adres URL mogą prowadzić do serwisów internetowych, dokumentów, grafik, serwisów FTP, grup dyskusyjnych itd. Przykładem poprawnych (w zależności od używanej przeglądarki) adresów URL są:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  Więcej informacji o typach wewnętrznej i zewnętrznej zawartości, do której mogą prowadzić łącza, zamieszczono w znajdującej się poniżej tabeli.

  UWAGA: Administrator firmy może utworzyć wirtualny katalog na serwerze prezentacji, przeznaczony na współużytkowane dokumenty i nazwany \DashboardFiles, który jest odwzorowywany na katalog sieciowy o tej samej nazwie. Użytkownicy mający odpowiednie uprawnienia będą wówczas mogli publikować pliki w tym folderze i odwoływać się do nich nie za pomocą w pełni kwalifikowanych nazw udziałów sieciowych, lecz za pomocą nazw względnych, na przykład \DashboardFiles\AnnualReport.doc zamiast \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

  WSKAZÓWKA: Informacje zawarte w tej wskazówce mają zastosowanie bez względu na to, czy miejsce docelowe ma być wyświetlane w bieżącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie. Dla każdej czynności, z wyjątkiem wysyłania poczty i wykonywania programu, można określić, gdzie ma się pojawiać cel łącza. Jeśli czynność ma być wykonywana w okienku wyświetlania występującym na bieżącym pulpicie, należy wybrać okno bieżące. Pulpit pozostanie wówczas aktywny, lecz będzie działał w tle. Jeśli czynność ma być wykonywana w nowym oknie przeglądarki, należy wybrać nowe okno.

  UWAGA: Aby dodać tylko tekst lub grafikę bez jakichkolwiek łączy, należy pozostawić puste pole, wyświetlane po opcjach "Miejsce docelowe".

6 Nacisnąć przycisk OK.

W poniższej tabeli przedstawiono opcje łącza używane przy dodawaniu łącza tekstowego lub grafiki za pomocą edytora pulpitu.

Opcja łącza	Komentarz

Opcja łącza	Komentarz
Serwis internetowy lub dokument	Trzeba podać adres URL serwisu lub dokumentu. Adres ten można skopiować z pola tekstowego adresu lub lokalizacji w przeglądarce internetowej, po czym wkleić go. W przypadku serwisu internetowego można pominąć w adresie prefiks `http://`, jeśli adres URL znajduje się na lokalnym serwerze internetowym, np. w serwisie intranetowym. Jeśli adres URL znajduje się na serwerze internetowym firmy użytkownika, można podać adres względny pliku. Przykład: `\DashboardFiles\Logo.gif`

Dokument lokalny lub współużytkowany	Jeśli dokument jest wykorzystywany we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Przykładem rodzajów dokumentów, które można otwierać, są arkusze kalkulacyjne zawierające najnowsze raporty o sprzedaży, prezentacje ze slajdami przedstawiającymi nowe produkty, dokument sporządzony w programie Microsoft Word zawierający coroczny raport firmy, plik graficzny z mapką dojazdu z lotniska do siedziby firmy itd.
	
	Na przykład, jeśli dokument ma być tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:
	
	`c:\mycomputer\reports\report.doc`
	
	W przypadku dokumentu współużytkowanego należy podać nazwę zgodną z konwencją UNC, na przykład:
	
	`\\ALLUSERS\reports\report.doc`

Wysłanie poczty elektronicznej do określonego użytkownika	Trzeba znać adres poczty elektronicznej (adres URL "mailto"), na przykład: `mailto:support@oracle.com` Gdy użytkownik kliknie na tym łączu, przeglądarka uruchomi aplikację obsługi poczty z wypełnionym polem "Do:" (Uruchamianie aplikacji obsługi poczty jest kontrolowane przez przeglądarkę).

Uruchomienie programu	Jeśli aplikacja jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Opcji tej można używać do pobierania i uruchamiania aplikacji. (Uruchamianie aplikacji jest kontrolowane przez system operacyjny). Na przykład, jeśli program Microsoft Word ma być uruchamiany tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:
	
	`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`
	
	W przypadku programu licencjonowanego dla wielu użytkowników należy podać lokalizację zgodnie z konwencją UNC, na przykład:
	
	`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe`

Odświeżenie przeglądarki przy	Aby można było skorzystać z pokazanego tu przykładu, przeglądarka musi

Opcja łącza	Komentarz
użyciu skryptu JavaScript	obsługiwać skrypty JavaScript. `javascript:window.location.reload()` W obszarze "Cel" wybrać opcję "Bieżące okno".

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji

Do pulpitu informacyjnego można dodać widok folderu katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand i jego zawartości, np zapisanych zleceń. Jeśli na przykład użytkownik ma pewien zbiór zapisanych zleceń, które często uruchamia, może otworzyć odpowiedni folder na pulpicie informacyjnym, przejść do zapisanego zlecenia i kliknąć na nim w celu jego uruchomienia.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać widok folderu katalogu prezentacji

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Z okienka wyboru przeciągnąć obiekt "Folder" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.

3. Nacisnąć przycisk "Właściwości" folderu.

   Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości folderu".

4. Zaznaczyć folder i nacisnąć przycisk OK.

5. Nacisnąć przycisk OK, aby zapisać właściwości.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji

Do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać zawartość, np. filtry monitujące pulpitu informacyjnego i raporty, zapisaną wcześniej przez siebie lub inną osobę w folderze współużytkowanym lub pulpicie informacyjnym. Aby odnaleźć żądaną zawartość, można przeszukać katalog prezentacji, w którym jest ona przechowywana, lub pulpit informacyjny, na którym jest wyświetlana.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać zawartość zapisaną w katalogu prezentacji

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu lub pulpitu informacyjnego zawierającego zawartość, która ma zostać dodana do pulpitu informacyjnego.

3 Odnaleźć żądaną zawartość i przeciągnąć ją do sekcji na stronie pulpitu informacyjnego.

Ta czynność powoduje dodanie skrótu do zawartości zapisanej w katalogu prezentacji. Jeśli zawartość ulegnie zmianie, zmiana ta zostanie odzwierciedlona na stronie pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o edytowaniu właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego (zob. "Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego" na stronie 1440).

Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

Istnieje możliwość określania sposobu wyświetlania wyników dla użytkownika, który drąży raport na interaktywnym pulpicie informacyjnym. Sposoby ich wyświetlania są następujące:

- Nowe wyniki mogą być wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, zastępując pierwotny raport.

  Jest to zachowanie domyślne. Obszar zajmowany przez pierwotny raport automatycznie zmienia rozmiar, aby pomieścić nowe wyniki.

- Cały pulpit informacyjny może zostać zastąpiony nowymi wynikami.

To zachowanie określa opcja "Drążenie miejscowe" w edytorze pulpitu informacyjnego. Opcja ta jest ustawiana na poziomie sekcji, co oznacza, że dotyczy wszystkich podlegających drążeniu raportów w sekcji. Aby powrócić do pierwotnego raportu lub pulpitu informacyjnego, użytkownik może nacisnąć przycisk "Wstecz" w przeglądarce.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak określić sposób wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji i dokonać odpowiedniego wyboru dla opcji "Drążenie miejscowe":

- Aby nowe wyniki były wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, kliknąć na opcji "Drążenie miejscowe" w celu jej zaznaczenia. Jeśli ta opcja jest zaznaczona pojawia się obok niej znacznik wyboru. Jest to zachowanie domyślne.
- Aby nowe wyniki zastępowały pulpit informacyjny, kliknąć na opcji "Drążenie miejscowe" w celu usunięcia znacznika wyboru.

Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego

Można edytować właściwości interaktywnych filtrów monitujących i raportów pulpitu dodawanych do pulpitu z katalogu prezentacji.

UWAGA: Podczas edytowania właściwości interaktywnych filtrów monitujących i raportów pulpitu w sposób tutaj opisany zapisywane są także wszystkie inne zmiany na danej stronie.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak edytować właściwości interaktywnego filtru monitującego pulpitu

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie edytora pulpitu kliknąć przycisk "Właściwości" dotyczący filtru monitującego pulpitu, a następnie kliknąć przycisk "Modyfikuj".

   Zostanie wyświetlona strona "Monitujący filtr pulpitu informacyjnego".

3. Wprowadzić zmiany w filtrze monitującym pulpitu.

4. Kliknąć przycisk "Zapisz", aby zapisać filtr monitujący pulpitu.

Jak edytować właściwości raportu

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Na stronie edytora pulpitu kliknąć przycisk "Właściwości" dotyczący raportu.

3. Wybrać właściwość do modyfikacji:

   - Wyświetlanie wyników

     Po wybraniu opcji "Wbudowane w sekcję" zlecenie zostanie wykonane automatycznie, a wyniki wyświetlone bezpośrednio w pulpicie. Ta opcja jest wybierana domyślnie w odniesieniu do raportów.

Można także wybrać wyświetlanie zlecenia jako łącza, które użytkownik musi kliknąć w celu wykonania zlecenia. Można określić, czy wyniki mają być wyświetlane w pulpicie, czy w osobnym oknie.

- Łącza do raportów

  Ta opcja powoduje otwarcie okna dialogowego "Łącza do raportów", gdzie można wybrać łącza do wyświetlania z raportem na stronie pulpitu.

- Pokazywanie widoku

  Ta opcja umożliwia wyświetlanie dostępnych widoków raportu. Można wybrać widok do wyświetlenia.

- Modyfikowanie zlecenia

  Ta opcja powoduje wyświetlenie karty "Kryteria", gdzie można zmodyfikować zlecenie służące do generowania raportu.

Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych

W edytorze pulpitu okno dialogowe formatowania zapewnia dostęp do wizualnych atrybutów pulpitu, które użytkownik może określać. W zależności od formatowanego obiektu w tym oknie dialogowym są wyświetlane różne opcje, takie jak czcionka, formanty komórki i obramowania, kolor tła, a także dodatkowe opcje formatowania, np. dopełnienie komórki. Formatowanie wpływa na wygląd kolumn i sekcji na pulpicie informacyjnym.

Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zastosować formatowanie do interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

  Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" kolumny lub sekcji i wybrać opcję "Właściwości kolumny" lub "Format sekcji".

3 W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

  UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.

4 W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

5 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

6 Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości.

Wartości są określone w pikselach.

7 Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.

b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

8 Nacisnąć przycisk "OK".

Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego

Obiektom pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym, które nie mają nazwy, jest przypisywana nazwa domyślna, taka jak "Sekcja 1", "Łącze 1" itp. Nazwy obiektów pulpitu informacyjnego można zmieniać na bardziej opisowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę obiektu pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Zmień nazwę" obiektu pulpitu informacyjnego.

3 W oknie dialogowym "Zmienianie nazwy" wprowadzić nową nazwę obiektu pulpitu informacyjnego.

4 Nacisnąć przycisk OK.

Kasowanie obiektów pulpitu

Można skasować obiekty pulpitu z interaktywnych stron pulpitu. Jeśli kasowany obiekt pulpitu jest już zapisany w katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand, obiekt jest kasowany tylko ze strony pulpitu. Nie jest on kasowany z katalogu prezentacji. (Należy pamiętać, że użytkownicy posiadający odpowiednie uprawnienia mogą edytować zawartość katalogu prezentacji, klikając przycisk "Zarządzaj" na karcie "Katalog" w okienku wyboru).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak skasować obiekt pulpitu z interaktywnej strony pulpitu

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Na stronie edytora pulpitu kliknąć przycisk "Kasuj" dotyczący obiektu pulpitu.

UWAGA: W przypadku kasowania kolumny rozmiar innych kolumn na stronie może automatycznie ulec zmianie ze względu na zachowanie wyrównania kolumn.

Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów

Można określić ustawienia strony oraz treść nagłówka i stopki stron dla wydruków PDF z interaktywnego pulpitu. Pulpity i widoki są generowane w formacie Adobe Acrobat PDF. Do drukowania jest potrzebna aplikacja Adobe Reader 6.0 lub jej nowsza wersja.

Formatowanie nagłówków i stopek jest uwzględniane w wynikowych plikach HTML i PDF.

UWAGA: Określone ustawienia wydruku mają zastosowanie tylko do wynikowego pliku PDF. Jeśli plik PDF zostanie wydrukowany na drukarce lokalnej lub sieciowej PDF, to będą miały zastosowanie ustawienia wydruku określone w przeglądarce, np. dotyczące rozmiaru papieru.

Jak zmienić opcje PDF i opcje wydruku

1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2 Kliknąć ikonę "Właściwości PDF i wydruku" wyświetlaną na górze obszaru roboczego.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "PDF i wydruk".

3 Określić ustawienia strony.

4 Aby dodać nagłówek lub stopkę, wykonać następujące czynności:

   a Wybrać odpowiednią opcję i nacisnąć przycisk "Edytuj".

   b Posługując się opcjami dostępnymi w oknie dialogowym, skonstruować nagłówek lub stopkę.

   Nagłówek lub stopka może się składać z co najwyżej trzech wierszy.

   c Aby zastosować do elementu nagłówka lub stopki formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatowanie".

   Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym jest dostępnych pod hasłem Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów (zob. "Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych" na stronie 1441).

   d Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać nagłówek i stopkę.

5 Po zakończeniu modyfikacji pliku PDF i opcji drukowania nacisnąć przycisk "OK".

Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics

A dashboard prompt filters the results of the embedded requests to show only the results that match the prompt criteria. A dashboard prompt can filter all the requests embedded in a dashboard or requests on certain dashboard pages only.

You select the columns and operators for the dashboard prompt, and specify how the prompt appears on the dashboard and how users select the values. Your selections determine the content of the reports embedded in the dashboard or dashboard page. In each request that you want the prompt to filter, every column in the dashboard prompt must be present in either the projection list or in the filter, or both. The columns in the request must have the filters set, or the filter condition has to be set to Is Prompted. Columns contained in the prompt that are not included in the request will not filter the request.

If you include multiple columns in a dashboard prompt, you can constrain users' choices for the subsequent selections. For example, suppose one column filters on Region, and the next column filters on District. By selecting the Constrain check box for District, you can constrain the District column to show only districts consistent with the user's selection for Region. If the user chooses the east region from the Region prompt, the District prompt shows the districts in the east region only.

NOTE: The constrained columns are constrained by all the other columns in the prompt. For example, if the prompt contains columns for Year, Region, and District, and Constrain is checked for District, the values shown in District are limited by the values entered in Region and Year.

If you declare a presentation variable in a dashboard prompt, the variable can also be referenced in various areas of a report. The value entered at the dashboard prompt can then be displayed (using the presentation variable) in request results displayed in the dashboard.

After you create a dashboard prompt, save it in a shared folder. After you save a dashboard prompt, you can add it to a dashboard.

Before you begin. To create and edit prompts for interactive dashboards, your role must include the Manage Dashboards privilege.

To create a prompt for an interactive dashboard

1. Click the Analytics tab.
2. Click the Design Analyses link.
3. In the Subject Areas window, click any subject area, then click the New Dashboard Prompt icon at the top of the section.

   A list of subject areas is displayed.
4. From the list of subject areas, select the subject area that contains the column that you want to use as the filter.

   The Dashboard Prompt page appears.

   NOTE: If the column is also included in a column filter prompt in an embedded request, its value must be set to a filter in the Create/Edit Filter dialog box in order for the dashboard prompt to filter the embedded request. Setting the value to Is Prompted will not prefilter the current column. All columns in a dashboard prompt must come from the same subject area, and all columns in the dashboard prompt must be included in the embedded requests that you want the dashboard prompt to filter.
5. In the Scope drop-down list on the Dashboard Prompt page, specify whether the dashboard prompt applies to the entire dashboard or a dashboard page.
6. To select a column to use as a filter in the dashboard prompt, click the column name in the selection pane.

   You can add multiple columns to a dashboard prompt. If you want to remove a column from the prompt, click Delete for that column.

   NOTE: The number of columns that you include in a dashboard prompt can affect performance. For example, columns that show values in a drop-down list require a request to the Oracle CRM On Demand server to populate the list. It is recommended that you limit the number of columns to nine or less.
7. Make your selections for the following options:

   a. Click the Edit Formula button to display the Edit Column Formula dialog box where you can modify the formula for the column.

   b. Select the operator that you want to use from the Operator drop-down list.

   c. Select the Control type to indicate how users select the value for the filter.

      The choices are to select the value from a calendar, a drop-down list, or a multiple list of values, or type it into an edit text box.

   d. If you choose a drop-down list:

- In the Show list, indicate which values you want to appear in the drop-down list. (You can show all values or develop an SQL statement to limit the drop-down list to certain values.)
- To constrain the choices for a column depending on the selection the user makes from the previous column, select the Constrain check box.

e In the Default to list, choose the value that you want users to see initially.

You can show the report defaults, all choices, or a specific value. If you select a specific value, a field appears in which you can type the value.

f In the Set Variable list, you can choose whether to populate a variable for the dashboard prompt using a presentation variable.

If you do not want to declare a variable name for this prompt, select None

If you choose Presentation Variable to declare a variable for this prompt, an additional field appears where you declare the variable name.

For example, if you choose Presentation from the drop-down list, you might type myFavoriteRegion to declare this as a presentation variable. A variable declared here can be referenced in requests when viewed in a dashboard.

g In the Label text box, type a name to use for the filter label.

If you leave the Label text box empty, the column label is used as the filter label.

8 To reorder columns in the prompt, click the up and down arrows.

Reordering the columns controls the order in which the selections appear to users.

9 If you want the selected prompt and all other prompts that follow it to appear on a new line in the filter, click the check box in the Group list.

10 To preview how the prompt will appear on the dashboard, click Preview (if available).

To save a prompt for an interactive dashboard

1 When you have finished creating the dashboard prompt, click Save.

2 At the Choose Folder dialog box, save the dashboard prompt to a shared folder, and give the dashboard prompt a descriptive name.

You might also want to indicate in the name whether the dashboard prompt is for an entire dashboard or for a dashboard page.

NOTE: If you save a dashboard prompt in a personal folder, you cannot add the prompt to a dashboard until you move it to a shared folder.

3 (Optional) Type a description in the Description text box.

To edit a prompt for an interactive dashboard

1. Click the Analytics tab.
2. Click Catalog and locate an analysis.
3. Click the Open Analysis link, and locate the prompt in the folder in which it was saved.
4. Click the dashboard prompt to edit it.

To add a prompt to an interactive dashboard or dashboard page

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. From the selection pane on the Dashboard Editor page, in the Saved Content area, navigate to the folder containing the dashboard prompt that you want to add.
3. Drag and drop the dashboard prompt into a section in the dashboard page.

   If the dashboard prompt's scope is set to Dashboard, the dashboard prompt affects every page of the dashboard, but does not appear on every dashboard page. If the dashboard prompt's scope is set to Page, the dashboard prompt affects only the pages to which you add it. If a dashboard prompt's scope is set to Dashboard, the value selected for the dashboard level prompt overrides the values for the page level dashboard prompts.

Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów

Użytkownik może ustawiać właściwości całego pulpitu, takie jak styl, a także kasować strony, zmieniać ich kolejność i ukrywać je. Zmiana właściwości pulpitu powoduje automatyczne zapisanie wszelkich modyfikacji.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak uzyskać dostęp do strony właściwości pulpitu

1. Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

   Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego (na stronie 1429).

2. Kliknąć ikonę "Właściwości pulpitu" znajdującej się w górnej części strony "Edytor pulpitu".

   Zostanie wyświetlona strona "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Wybieranie stylu dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

Style służą do sterowania formatowaniem pulpitów i wyników na potrzeby wyświetlania. Początkowo wyniki są formatowane przy użyciu domyślnego stylu. Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera predefiniowane style do wyboru.

Jak wybrać styl dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W obszarze "Właściwości ogólne" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" wybrać żądany styl z listy rozwijanej "Styl".

Dodawanie opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego

Opisy są przechowywane w pulpitach informacyjnych, ale nie pojawiają się na nich.

Jak dodać opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wprowadzić opis pulpitu w polu tekstowym "Opis" na stronie "Właściwości pulpitu".

Zmienianie nazw, kasowanie, zmienianie kolejności i ukrywanie stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Ten temat zawiera procedury przedstawiające sposoby zmieniania nazw, kasowania, zmieniania kolejności i ukrywania stron interaktywnego pulpitu informacyjnego. W obszarze "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyświetlana lista stron pulpitu informacyjnego. Kolejność stron na tej liście jest zgodna z kolejnością odpowiadających im kart.

W przypadku zmiany nazwy pulpitu informacyjnego można zachować odwołania użytkowników do starej nazwy. W wyniku tej czynności jest tworzony skrót ze starą nazwą wskazujący pulpit informacyjny o zmienionej nazwie w katalogu prezentacji.

Na czas wprowadzania zmian na stronie pulpitu informacyjnego można ją ukryć przed innymi użytkownikami.

OSTRZEŻENIE: Czynności opisanych w poniższych procedurach nie można cofać przez naciśnięcie przycisku "Anuluj".

Jak zmienić nazwę strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć ikonę "Zmień nazwę", aby otworzyć stronę "Zmienianie nazwy elementu", po czym postępować według instrukcji wyświetlanych na tej stronie.

Jak skasować stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć ikonę "Kasuj" i w odpowiedzi na wyświetlony monit potwierdzić zamiar wykonania tej operacji.

Jak zmienić kolejność strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w górę na liście, kliknąć ikonę ze strzałką w górę odpowiadającą tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

  Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w lewo.

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w dół na liście, kliknąć ikonę ze strzałką w dół odpowiadającą tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

  Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w prawo.

Jak ukryć stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj stronę" dla danej strony.

  Strona pozostaje widoczna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ją w danej chwili.

UWAGA: Nie można zmienić uprawnień do strony pulpitu informacyjnego. Ikona "Zabezpieczenia" w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyłączona.

Jak zmienić walutę wyświetlaną na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu.

  Aby można było korzystać z tej funkcji, pulpit informacyjny musi zawierać wbudowany filtr monitujący pulpitu informacyjnego "Aktywne waluty firmy". Więcej informacji o dodawaniu do pulpitu informacyjnego zawartości wbudowanej, takiej jak filtr monitujący pulpitu informacyjnego, jest dostępnych pod hasłem Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych (na stronie 1444). Po dodaniu wbudowanego filtru monitującego pulpitu informacyjnego należy wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu. Wszystkie pola walut na pulpicie informacyjnym zostaną odpowiednio zaktualizowane. Lista walut jest ograniczona do walut, dla których określono kurs wymiany.

Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę i opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

1. Otworzyć pulpit.
2. Na stronie "Pulpit", kliknąć łącze "Zarządzanie pulpitami".
3. Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" kliknąć na łączu "Edytuj" pulpitu informacyjnego, który będzie edytowany.

4 Na stronie "Pulpit informacyjny - edycja" zmienić nazwę i/lub opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Displaying Dashboards in Analytics

Oracle CRM On Demand provides prebuilt dashboards, which group reports into various functional and business areas, including Customer, Marketing Effectiveness, Overview, Pipeline, Sales Effectiveness, and Service. If your role has the Access Analytics Dashboards - View Prebuilt Dashboards privilege, then you can view these dashboards. In addition, if your role has the Manage Dashboards privilege, then you can create interactive dashboards.

This topic describes how to display prebuilt and interactive dashboards.

NOTE: If your role does not allow you to view a certain report on a dashboard, or if a report was deleted after it was added to the dashboard, an error message appears on the dashboard where the report would have been displayed.

To display a dashboard

1 Click the Analytics tab.

2 Select a dashboard that you want to display, either in the Recent pane or the Catalog.

3 Click Show.

The dashboard appears.

Hiding the Prebuilt Dashboards

If your role has the Manage Dashboards privilege, then you can hide the prebuilt dashboards for other roles. You cannot hide individual dashboards for user roles, but you can either hide all prebuilt dashboards or expose all prebuilt dashboards.

If your company has no custom dashboard, then a user whose role has access to prebuilt dashboards has only the default dashboards in the Select Dashboard drop-down list. If there are no custom or prebuilt dashboard available to that user, then the Select Dashboard drop-down list is empty, and if the user clicks the Show button, then Oracle CRM On Demand displays a message that says *empty page.*

To hide all prebuilt dashboards for a role

1 Navigate to Admin, User Management and Access Controls, and then Role Management.

2 Click Edit for a selected role.

3 Click Step - 4 Privileges.

4 Deselect the check box for the Access Analytics Dashboards - View Prebuilt Dashboards privilege in the Analytics category.

Related Topics

See the following topic for related information:

- Managing Dashboards (zob. "Zarządzanie pulpitami" na stronie 1427)

Zmienianie kolejności pulpitów

Można zmieniać kolejność wyświetlania wbudowanych i niestandardowych pulpitów.

Aby zmienić kolejność pulpitów, należy:

1. Otworzyć pulpit.
2. Kliknąć opcję "Kolejność pulpitów".

   Pojawi się strona wyświetlania kolejności pulpitów.
3. Posługując się przyciskami strzałek w lewo i w prawo można przenosić pulpity z listy "Dostępne wbudowane pulpity" na listę "Wbudowane pulpity do wyświetlenia".

   UWAGA: Maksymalna liczba pulpitów wyświetlanych na liście wynosi 299. Kolejne utworzone pulpity nie będą uwzględniane na liście.
4. Aby zmienić kolejność ich wyświetlania, należy użyć przycisków ze strzałkami w górę i w dół.
5. Posługując się przyciskami strzałek w lewo i w prawo można przenosić pulpity z listy "Dostępne niestandardowe pulpity" na listę "Niestandardowe pulpity do wyświetlenia".
6. Aby zmienić kolejność ich wyświetlania, należy użyć przycisków ze strzałkami w górę i w dół.
7. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jeśli użytkownik zmieni nazwę niestandardowego pulpitu, zostanie on usunięty z listy niestandardowych pulpitów do wyświetlenia. Aby został on ponownie wyświetlony, należy poddać edycji kolejność pulpitów.

Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje

Nawigacja kierowana, prowadząc użytkowników przez proces eksploracji wyników, może pomagać użytkownikom w uzyskiwaniu pełnego wglądu w kwestie merytoryczne lub biznesowe oraz w podejmowaniu właściwych czynności. Gdy jest oparta na typowych scenariuszach i najlepszych doświadczeniach z danej branży lub organizacji, pozwala użytkownikom przeglądać i analizować powiązane zagadnienia, prowadząc ich do pokrewnego zbioru wyników, innego pulpitu informacyjnego lub pod inny adres URL. Nawigację kierowaną definiuje się za pomocą edytora pulpitu.

Istnieją trzy typy nawigacji kierowanej:

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy statycznych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to wśród wyników na pulpicie informacyjnym zawsze występuje łącze prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL. Na przykład raport pokazujący tendencje rozbieżności stopnia zadowolenia klientów mógłby być zawsze wyświetlany z łączem prowadzącym do raportu przedstawiającego stopień zadowolenia klientów z podziałem na produkty.
- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to łącze prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL pojawi się tylko wtedy, gdy wyniki będą spełniać określone kryteria. Na przykład, jeśli linia otwartych zleceń w zakresie krytycznej usługi przekracza określoną wartość progową, w zbiorze wyników może się pojawić łącze prowadzące do raportu pokazującego stopień zadowolenia klientów z podziałem na pracowników.
- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. W zależności od wyników zwracanych dla konkretnego raportu mogą się pojawiać całe, określone sekcje pulpitu informacyjnego. Na przykład, jeśli wyniki pokazują co najmniej 15-procentowy spadek sprzedaży w ubiegłym tygodniu, to może się pojawić sekcja pulpitu informacyjnego zawierająca łącza do odpowiednich raportów i narzędzi.

Wyświetlanie łączy statycznych w zasadzie nie ma żadnego wpływu na czas przetwarzania pulpitu informacyjnego. Może natomiast mieć wpływ konieczność wyświetlenia dużej liczby łączy warunkowych lub sekcji warunkowych. Informacje o edytorze pulpitu informacyjnego są dostępne pod hasłem Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego (zob. "Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu" na stronie 1430).

Managing Dashboard Visibility in Analytics

If you have the Manage Dashboards privilege and the Manage Roles and Access privilege in your role, then you can control the availability (visibility) of individual dashboards. You assign visibility based on user roles. For example, you can select a dashboard and then allow the user roles of Service Rep and Service Manager to display that dashboard.

If you have never assigned any visibility to a dashboard, then that dashboard is unrestricted and can be displayed for all users. Administrators and users with the Manage Custom Reports privilege always have access to all dashboards, even if their role has not been granted access.

Note: The privilege, Access Analytics Dashboards - View Prebuilt Dashboards, controls users' access to prebuilt dashboards, but it does not affect their access to custom dashboards.

To assign visibility to a dashboard

1. Click the Analytics tab.
2. Click Dashboards in the Manage pane.
3. Select a dashboard from the list, and click edit to display the Dashboard Detail page.
4. Click Manage Dashboard Visibility.
5. Click Add Roles.

   Note: You can add up to 10 roles at one time. To add more roles, click Save and Add Roles in the Associated Roles page, and repeat step 5. The maximum number of roles is 25.

6 In the Associated Roles page, click the search icon on the right side of the field.

The Search for a Role dialog opens.

7 Click the Select link for a role.

The Search for a Role dialog closes and the Associated Roles page now displays the selected role.

8 To add another role, repeat steps 6 and 7.

9 When done adding roles, click Save.

10 Click Back to Dashboard Detail.

To remove a role's visibility to a dashboard

1 Click the Analytics tab.

2 Click Dashboards in the Manage pane.

3 Select a dashboard from the list, and click edit to display the Dashboard Detail page.

4 Click Manage Dashboard Visibility.

5 Click Remove next to the role's name.

6 Click Back to Dashboard Detail.

If you remove all roles from the list of roles, then the dashboard is no longer restricted and can be displayed by all users.

Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań

Zawarto tu informacje dotyczące obszarów zainteresowań "Data i godzina" oraz okresów norm.

Obszary zainteresowań "Data i godzina"

Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Okresy norm

W raportach, w których są zawarte informacje o normach według roku, jest używany miesiąc końcowy roku. Natomiast na stronie "Normy" wyświetlany rok jest rokiem początkowego miesiąca okresu norm, a więc różni się od stosowanego w raportach. Na przykład, jeśli okres norm obejmuje przedział czasowy od listopada 2009 do stycznia 2010, to na stronie "Normy" jest wyświetlany rok 2009, a w raportach — rok 2010.

Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard

The Customer dashboard contains information about your assigned customers and includes analyses by closed sales, expected sales, and demographic attributes. You can filter these analyses based on:

- Fiscal Quarter
- Fiscal Year
- Region
- Industry
- Reporting Level

After adjusting any of the filter values, click Apply to apply the new filter selections to the analyses.

To display the Customer dashboard in the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose Customer.

Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard

The Overview dashboard contains information about your sales outlook, service effectiveness, top customers, and opportunities. You can filter these analyses based on:

- Fiscal Quarter
- Fiscal Year
- Region

After adjusting any of the filter values, click Apply to apply the new filter selections to the analyses.

To display the Customer dashboard in the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose Overview .

Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard

The Pipeline dashboard contains information about your expected sales, closed sales, quality and distribution of your pipeline.outlook, scustomers and includes analyses by closed sales, expected sales, and demographic attributes. You can filter these analyses based on:

- Fiscal Quarter
- Fiscal Year

- Industry
- Deal Size
- Pipeline Fiscal Quarter
- Pipeline Fiscal Year

After adjusting any of the filter values, click Apply to apply the new filter selections to the analyses.

To display the Customer dashboard in the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose Pipeline.

Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard

The Sales Effectiveness dashboard contains information about your deals. You can filter these analyses based on:

- Fiscal Quarter
- Fiscal Year
- Region
- Industry
- Reporting Level

After adjusting any of the filter values, click Apply to apply the new filter selections to the analyses.

To display the Customer dashboard in the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose Sales Effectiveness.

Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard

The Marketing Effectiveness dashboard contains information about your campaigns and includes analyses for completed campaigns, lead aging, follow-up status, lead source trends, and opportunity volume. You can filter these analyses based on:

- Fiscal Quarter
- Fiscal Year

After adjusting any of the filter values, click Apply to apply the new filter selections to the analyses.

To display the Customer dashboard in the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose Marketing Effectiveness.

Prebuilt Dashboards - Service Dashboard

The Service dashboard contains information about your service levels and customer loyalty. You can filter these analyses based on:

- Fiscal Quarter
- Fiscal Year
- Status

After adjusting any of the filter values, click Apply to apply the new filter selections to the analyses.

To display the Customer dashboard in the Analytics tab, pull down the Dashboards menu and choose Service.

Indeks

A

About Custom Fiscal Calendar in Analytics - 1468
About Limitations in Analytics - 1493
Accessing My Dashboard - 1859
Account Addresses Historical Analytics Subject Area - 1504
Account and Competitor History Analytic Subject Area - 1505
Account and Partner Historical Analytics Subject Area - 1509
Account and Related Account Historical Analytics Subject Area - 1512
Account Contact Historical Analytics Subject Area - 1516
Account Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1604
Account History Historical Analytics Subject Area - 1517
Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area - 1605
Account Team Historical Analytics Subject Area - 1520
Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area - 1610
Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area - 1614
Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area - 1617
Accounts Real-Time Reporting Subject Area - 1607
Activities Real-Time Reporting Subject Area - 1620
Activity History Historical Analytics Subject Area - 1522
Adding Action Links to Analyses - 1742
Adding Column Filter Prompts in Analytics - 1800
Adding Filters to Columns in Analytics - 1720
Adding Image Prompts in Analytics - 1801
Adresy - 403
Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area - 1623
Akredytacja - 652
Aktualizowanie działań - 227
Aktualizowanie grup rekordów - 166
Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów - 134
Aktualizowanie rejestracji transakcji - 571
Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin - 637
Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs - 627
Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji - 658
Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji - 648
Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych - 936
Aktualizowanie szczegółów rekordów - 125
Aktualizowanie właściciela pojazdu - 927
Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich - 541
Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki - 768
Analityczny obszar zainteresowań - 1058, 1060, 1063, 1067, 1071, 1072, 1075, 1077, 1080, 1082, 1085, 1088, 1091, 1092, 1094, 1096, 1098, 1100, 1103, 1106, 1107, 1109, 1112, 1115, 1118, 1122, 1125, 1126, 1129, 1132, 1133, 1135, 1137, 1140, 1142, 1144, 1146, 1149, 1151, 1154, 1157, 1274, 1549, 1567, 1575, 1597
Analiza efektywności podmiotu - 331
Analiza osób kontaktowych - 353
Analiza planowanej sprzedaży - 379
Analiza podążania za namiarami - 299
Analytic Dashboards - 1855
Analytics - 1455
Anulowanie rejestracji transakcji - 570
Anulowanie wniosków - 558
Anulowanie zleceń MDF - 585
Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 600
Archiwizowanie namiarów - 291
Assessments Real-Time Reporting Subject Area - 1638
Asset History Historical Analytics Subject Area - 1525
Assets Real-Time Reporting Subject Area - 1641
Automatyczne wypełniania pól zlecenia dot. próbek - informacje podstawowe - 781

B

Blokowanie osób kontaktowych - 355
Blokowanie produktów i szablony Smart Call - informacje - 829
Blokowanie rekordów - informacje - 123
Business Planning Real-Time Reporting Subject Area - 1643

C

Call Activity Historical Analytics Subject Area - 1527
Campaign Historical Analytics Subject Area - 1530
Campaign Response Historical Analytics Subject Area - 1532
Campaigns Real-Time Reporting Subject Area - 1646
Cele - 454
Certyfikacja - 642
Changing the Appearance of Reports in Analytics - 1714
Cofanie przesłania prognoz - 397

Combining Analyses - 1853
Contact Addresses Historical Analytics Subject Area - 1535
Contact Historical Analytics Subject Area - 1536
Contact Interests Historical Analytics Subject Area - 1538
Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area - 1649
Contact Revenue Historical Analytics Subject Area - 1540
Contact Team Historical Analytics Subject Area - 1542
Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1651
Copying and Moving Analyses - 1488
Creating a Condition - 1462
Creating a Dashboard - 1857
Creating a Filter - 1460
Creating an Action - 1465
Creating Interactive Dashboards in Analytics - 1860
Creating Prompts for Interactive Dashboards in Analytics - 1877
Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area - 1653
Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1656
Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area - 1658
Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area - 1661
Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area - 1664
Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje - 208

D

Dane zawarte w plikach iCalendar - informacje - 253
Deal Registration Historical Analytics Subject Area - 1543
Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area - 1546
Dealerzy - 915
Deleting Analyses - 1487
Designing a Condition - 1462
Designing a Dashboard - 1858
Designing a Dashboard Prompt - 1861
Designing a Filter - 1461
Designing an Action - 1464
Designing an Analysis - 1469
Displaying Dashboards in Analytics - 1883
Dni robocze i godziny pracy w kalendarzu - informacje - 217
Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii - 274
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej - 1434, 1867
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji - 1438, 1871
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji - 1438, 1871
Dodawanie delegowanych użytkowników - 956
Dodawanie do stron interaktywnego pulpitu łączy tekstowych i łączy graficznych - 1435, 1868
Dodawanie filtrów do kolumn - 1285
Dodawanie filtrów monitujących dla kolumn - 1367
Dodawanie filtrów z monitem graficznym - 1370
Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu - 1430, 1863
Dodawanie informacji DEA do adresów osób kontaktowych - 412
Dodawanie kolumn do raportów - 1284, 1720
Dodawanie kredytów do funduszy - 613
Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy - 1354, 1787
Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych - 354
Dodawanie łączy czynności do wyników - 1308
Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego - 686
Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza - 259
Dodawanie osób uczestniczących do wizyty - 715
Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów - 794
Dodawanie pozycji planu komunikatów - 786
Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek - 712
Dodawanie pól niestandardowych do raportów - 1285, 1720
Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego - 687
Dodawanie rejestrów do planu komunikatów - 786
Dodawanie rejestrów do rozwiązania - 491
Dodawanie rekomendacji - 352
Dodawanie rozwiązań do zleceń SR - 480
Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1430, 1863
Dodawanie tabel do wyników - 1318, 1752
Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników - 1359, 1792
Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników - 1351, 1784
Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego - 687
Dodawanie tytułów do wyników - 1317, 1751
Dodawanie uczestników funduszy - 613
Dodawanie uwag - 172

Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes - 985
Dodawanie wielu osób kontaktowych do wizyt u podmiotu - 717
Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników - 185
Dołączanie plików i adresów URL do rekordów - 180
Domyślne pola wyszukiwania - wyszukiwanie słów kluczowych - 92
Dostarczanie spersonalizowanej zawartości - 782
Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje - 55
Dostęp do mapy powiązanej z adresem - 419
Dostosowywanie odpowiedzi na wiadomości - 247
Downloading Analyses - 1485
Drukowanie informacji znajdujących się na stronach - 202
Drukowanie raportów - 1033
Duplikaty podczas tworzenia rekordów - informacje - 196
Działania komunikacyjne — czynności końcowe - 513
Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu - 383
E
Edycja pól w polu połączonym - 66
Edytowanie prywatnych list utworzonych przez innych użytkowników - informacje - 149
Edytowanie właściwości filtrów monitujących oraz raportów pulpitu informacyjnego - 1440, 1873
Edytowanie właściwości kolumn - 1295, 1729
Egzaminy - 631
Eksportowanie rekordów z list - 159
Eksportowanie segmentów - 1009
Eskalowanie zleceń SR - 481
Etapy sprzedaży i funkcja aktualizacji masowej - informacje - 385
Event History Historical Analytics Subject Area - 1550
Events Real-Time Reporting Subject Area - 1666
F
Filtrowanie list - 149
Forecasts Real-Time Reporting Subject Area - 1668
Fundusze - 608
Funkcja rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych - informacje - 118
Funkcje agregacji - 1376, 1806
Funkcje agregacji kumulacyjnej - 1382, 1812
Funkcje kalendarzowe data/godzina - 1401, 1831
Funkcje konwertujące - 1409, 1839
Funkcje matematyczne - 1394, 1824
Funkcje napisowe - 1387, 1817
Funkcje systemowe - 1410, 1840
G
Getting Started with Analytics Reports - 1489
Gospodarstwa domowe - 833
H
Hierarchie - informacje podstawowe - 1283, 1718
Household Historical Analytics Subject Area - 1552
Households Real-Time Reporting Subject Area - 1674
I
Importowanie osób kontaktowych - 339
Importowanie plików vCard - 346
Importowanie wniosków - 559
Informacje o przeciąganiu i upuszczaniu umówionych spotkań w kalendarzu - 228
Informacje o synchronizacji zdarzeń i umówionych spotkań - 261
Informacje o zachowywaniu powiązanych rejestrów niestandardowych podczas łączenia rekordów - 170
Instrukcje Case - 1412, 1841
Integracja z Ebiz PIP i zarządzanie zamówieniami w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje - 820
Interfejs - informacje - 33
K
Kalendarz i działania - 211
Kalendarze i style motywu - informacje - 211
Kampanie - 270
Kasowanie członkostwa w programach partnerskich - 549
Kasowanie i przywracanie rekordów - 192
Kasowanie i przywracanie rekordów - informacje - 188
Kasowanie obiektów pulpitu - 1443, 1876
Kasowanie podmiotów partnerskich - 542
Kasowanie programów partnerskich - 550
Kasowanie raportów - 1038
Kasowanie wniosków - 559
Kasowanie współużytkowanych adresów - 416
Kodowanie geograficzne danych adresowych - informacje - 424
Komunikacja - 493
Konfigurowanie folderów raportów - 1028
Konfigurowanie formuł kolumn - 1307, 1741
Konfigurowanie motywu użytkownika - 950
Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających - 954
Konfigurowanie swojego kalendarza - 971
Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika - 1030
Konta finansowe - 849
Kontaktowanie się z firmą Oracle - 210
Kontakty społecznościowe - 525

Praca ze stroną startową "Konto portfela" - 842
Konwersja oświadczeń globalnych na oświadczenia wielojęzyczne - 770
Kończenie działania Oracle CRM On Demand - 210
Kończenie okresu rejestracji transakcji - 570
Kończenie swoich analiz - 1373
Kopiowanie i przenoszenie raportów - 1039
Kopiowanie rekordów - 122
Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego - 709
Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych - 712
Korygowanie transakcji dotyczących próbek - 708
Korzystanie z kreatora segmentacji - 1003
Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office - 993
Korzystanie z okienka rekordu na stronach listy - 154
Korzystanie z selektora rejestrów - 113
Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego - 95
Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania - 1281, 1717
Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word - 994
Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel - 999
Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów - 290
Korzystanie ze skryptów ocen - 186
Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi - 479
Kreator segmentacji — informacje podstawowe - 1004
Krok 1
Definiowanie kryteriów - 1284
Krok 2
Tworzenie układów - 1314
Krok 3
Definiowanie filtrów monitujących (opcjonalne) - 1366
Krok 4. Przeglądanie raportów - 1371
Kursy - 621
Kwalifikowanie namiarów - 289
L
Lead Historical Analytics Subject Area - 1555
Leads Real-Time Reporting Subject Area - 1678
Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej" - 676
Licencje stanowe osoby kontaktowej - 675
Lista - 347
Logowanie się jako nowy użytkownik - 32
Ł
Ładowanie segmentów - 1008
Łączenie rekordów - 168
Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach - 1313, 1747
M
Magazyn próbek - 693
Managing Dashboard Visibility in Analytics - 1885
Managing Favorites - 1458
Mapy - 431
Marketing - 269
MDF Request Historical Analytics Subject Area - 1557
Media społecznościowe - 526
Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji - 744
Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji - 744
Modyfikowanie próbki w przydziale - 751
Moja strona startowa - 48
Monitorowanie agentów - 517
Monitorowanie działań dotyczących próbek - 738
Motoryzacja - 915
Możliwości - 363
Możliwości i prognozy — informacje podstawowe - 363
Praca ze stroną startową "Możliwość" - 366
N
Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej - 957
Namiary - 279
Namiary (aspekty związane ze sprzedażą) - 307
Praca ze stroną startową "Namiary" - 285
Nauki biologiczne - 663
Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach - informacje - 1452, 1884
Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe - 1026
O
Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek - 694
Obliczanie wielkości transakcji - 572
Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon) - 509
Obsługa połączeń telefonicznych - 504
Obsługa wiadomości e-mail - 511
Obsługa wiadomości poczty głosowej - 509
Obszary zainteresowań w raportach - informacje - 1050
Ocenianie rozwiązań - 491
Ochrona ubezpieczeniowa - 889
Od czego zacząć? - 30
Odrzucanie namiarów - 298
Odrzucanie rejestracji transakcji - 569
Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 586
Odrzucanie wniosków - 557
Odrzucanie zleceń MDF - 584
Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 598

Odświeżanie prognoz - 393
Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła - 206
Oferty - 824
Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań - 234
Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów - 317
Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe - 1046
Okienko rekordu na stronach listy - informacje - 152
Okres magazynowy - 682
Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych - 380
Określanie podmiotów nadrzędnych - 317
Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1439, 1872
Określanie subkont portfeli - 846
Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1431, 1865
Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe - 948
Opening an Analysis, Dashboard, Action, or Condition - 1468
Operatory - 1411, 1840
Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area - 1683
Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area - 1686
Opportunities Real-Time Reporting Subject Area - 1680
Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area - 1561
Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area - 1564
Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area - 1689
Opportunity Historical Analytics Subject Area - 1568
Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area - 1571
Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area - 1690
Opportunity Team Historical Analytics Subject Area - 1573
Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area - 1693
Optymalizacja wydajności - 1419, 1848
Oracle Contact On Demand - informacje - 493
Oracle CRM On Demand - informacje o wydaniu - 209
Oracle CRM On Demand - przegląd stron - 42
Oracle Social Engagement and Monitoring - informacje - 525
Oracle Social Network - informacje - 533
Orders Real-Time Reporting Subject Area - 1694
Osadzanie widgetu - 980, 983
Osoby kontaktowe - 335
Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe" - 335
Ostrzeganie użytkowników o braku danych - 1366, 1798
Oświadczenia dot. próbek - 763
Oznaczanie powiązanego oświadczenia jako domyślnego - 768
Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone - 412
Oznaczanie zadań jako ukończone - 235
P
Praca ze stroną startową "Partia próbek" - 759
Partie próbek - 758
Partners Real-Time Reporting Subject Area - 1697
Partnerzy - 538
Pasek narzędzi - 1004
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe - 994
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe - 999
Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area - 1698
Personalizowanie swojej aplikacji - 935
Personalizowanie układów informacji powiązanych - 960
Personalizowanie układów pól - 965
Pierwsze kroki - 29
Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) - 1041
Pipeline Historical Analytics Subject Area - 1576
Plan - możliwości - 468
Plan - osoby kontaktowe - 464
Plan - podmioty - 460
Praca ze stroną startową "Plan komunikatów" - 784
Planowanie biznesowe - 443
Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami - 249
Planowanie wielu wizyt - 243
Plany biznesowe - 448
Plany finansowe - 862
Plany komunikatów - 783
Pliki vCard - informacje - 344
Pobieranie i kasowanie załączników do zleceń eksportu - 977
Pobieranie kreatora segmentacji - 1005
Pobieranie raportów - 1036
Pobieranie szablonu Mail Merge for Word - 995

Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel - 1000
Praca ze stroną startową "Podmiot" - 308
Podmioty - 307
Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe - 734
Pojazdy - 921
Pokazywanie i ukrywanie paska czynności - informacje - 47
Pola adresu - 420
Pola akredytacji - 659
Pola celów - 458
Pola certyfikacji - 648
Pola członkostwa w programie - 550
Pola dealera - 918
Pola działań - 263
Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand) - 521
Pola egzaminu - 638
Pola funduszu - 619
Pola gospodarstwa domowego - 839
Pola kampanii - 277
Pola kodu geograficznego w typie rekordu Adres - informacje - 422
Pola konta finansowego - 853
Pola konta portfela - 846
Pola kursu - 628
Pola licencji stanowej osoby kontaktowej - 678
Pola listy wyboru, grupy wartości listy wyboru i sekcje - informacje - 69
Pola magazynu próbek - 696
Pola maskowane - informacje - 72
Pola mediów społecznościowych - 528
Pola możliwości - 386
Pola możliwości związanych z planem - 471
Pola namiaru - 299
Pola ochrony ubezpieczeniowej - 891
Pola okresu magazynowego - 692
Pola osoby kontaktowej - 359
Pola osoby kontaktowej związanej z planem - 467
Pola oświadczenia dotyczącego próbki - 771
Pola partii próbek - 761
Pola partnera - 543
Pola planu biznesowego - 452
Pola planu finansowego - 864
Pola planu komunikatów - 788
Pola podmiotu - 331
Pola podmiotu związanego z planem - 462
Pola pojazdu - 930
Pola polisy - 905
Pola połączone - informacje - 64
Pola posiadacza konta finansowego - 857
Pola posiadacza polisy - 910
Pola powiązanego oświadczenia - 773
Pola powiązań pozycji planu komunikatów - 801
Pola pozycji planu komunikatów - 795
Pola pozycji transakcji - 745
Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen - 603
Pola produktu - 746
Pola produktu finansowego - 871
Pola profilu brokera - 913
Pola profilu społecznościowego - 532
Pola prognozy - 401
Pola programu partnerskiego - 551
Pola przedmiotów ubezpieczenia - 898
Pola przydziałów - 751
Pola przydziałów dla osób kontaktowych - pracowników OZ - 757
Pola raportu z kontroli magazynu - 699
Pola rejestracji transakcji - 575
Pola roszczenia - 885
Pola rozwiązania - 492
Pola służące do zapisywania się na kurs - 630
Pola szkody - 895
Pola transakcji dotyczącej próbki - 739
Pola transakcji finansowej - 874
Pola uczestniczącego podmiotu - 901
Pola wniosków - 559
Pola wniosków o fundusze marketingowe - 588
Pola wskazań produktu - 815
Pola zablokowanego produktu - 831
Pola zamówienia - 823
Pola zapisów na egzamin - 641
Pola zasobu konta finansowego - 861
Pola zdarzenia - 673
Pola zlecenia dotyczącego próbek - 778
Pola zlecenia obsługi - 481
Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen - 606
Pola zleceń akredytacji - 661
Pola zleceń certyfikacji - 651
Polach wyświetlane jako grafiki - informacje - 67
Polisy - 903
Pomiar skuteczności kampanii - 276
Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji - 569
Portfele - 842
Portfolio Historical Analytics Subject Area - 1579
Posiadacze kont finansowych - 855
Posiadacze polis - 907
Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek - 708
Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek - 707
Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek - 695
Powiązania inteligentne i funkcja automatycznego rozstrzygania - informacje - 113
Powiązania między transakcjami dotyczącymi próbek i magazynem próbek — informacje podstawowe - 737

Powiązania pozycji planu komunikatów - 798
Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów" - 799
Powiązanie rekordów wskazania produktu ze szczegółami produktu - 814
Powiązanie wskazań produktu z rekordami ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie - 815
Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów" - 792
Pozycje planu komunikatu - 791
Pozycje transakcji - 743
Praca z apletami kanałów RSS - 53
Praca z centrum wiadomości - 52
Praca z innymi aplikacjami - 985
Praca z listami - 136
Praca z listami działań - 230
Praca z listą uwag - 175
Praca z rekordami - 54
Praca z wykorzystaniem sieci Oracle Social Network - 534
Praca z załącznikami - 177
Praca ze stronami kalendarza - 218
Praca ze stroną startową - 271, 390, 405, 430, 449, 455, 460, 464, 468, 475, 487, 498, 526, 530, 539, 545, 553, 562, 579, 591, 609, 622, 632, 642, 652, 667, 683, 754, 776, 812, 817, 826, 835, 851, 855, 859, 863, 868, 873, 883, 889, 893, 897, 900, 903, 908, 911, 915, 921
Prebuilt Dashboards - Customer Dashboard - 1887
Prebuilt Dashboards - Marketing Effectiveness Dashboard - 1888
Prebuilt Dashboards - Overview Dashboard - 1887
Prebuilt Dashboards - Pipeline Dashboard - 1887
Prebuilt Dashboards - Sales Effectiveness Dashboard - 1888
Prebuilt Dashboards - Service Dashboard - 1889
Printing Analyses - 1483
Proces obsługi kampanii - 269
Proces obsługi namiarów - 270
Proces planowania sprzedaży i budżetowania - 880
Proces pracy nad zleceniem SR - 474
Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów) - 878
Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model - 880
Proces realizacji zlecenia SR - 474
Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker - 879
Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie - 878
Proces tworzenia zlecenia SR - 473
Proces uzgadniania magazynu - 695
Proces zamykania zlecenia SR - 474
Proces zarządzania kalendarzami i działaniami - 307
Proces zarządzania możliwościami - 304
Proces zarządzania osobami kontaktowymi - 305
Proces zarządzania podmiotami - 304
Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz - 306
Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży - 306
Proces zarządzania relacjami agent-broker - 879
Proces zarządzania zleceniami SR - 880
Procesy nauk biologicznych - 663
Procesy Workflow pozycji zleceń dot. próbek i reguły blokowania produktów - informacje - 830
Product Historical Analytics Subject Area - 1581
Produkty finansowe - 866
Produkty zablokowane dla osób kontaktowych - informacje podstawowe - 356
Profil brokera - 911
Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów - 295
Profile społecznościowe - 529
Profilowanie gospodarstw domowych - 837
Prognozy - 389
Programy partnerskie - 545
Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie" - 764
Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego - 1429, 1862
Przedmioty ubezpieczenia - 896
Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników - 1345, 1778
Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych - 1362, 1795
Przedstawianie wyników na wykresach - 1320, 1754
Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych - 1357, 1790
Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych - 1334
Przeglądanie alertów - 51
Przeglądanie danych raportu - 1033, 1482
Przeglądanie działań dotyczących funduszy - 619
Przeglądanie historii prognoz - 396
Przeglądanie informacji dot. delegowania - 955
Przeglądanie prognoz - 391
Przeglądanie rozwiązań - 490
Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem - 953
Przeglądanie swoich statystyk - 516
Przeglądanie wniosków - 556
Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań - 787
Przeglądanie zleceń eksportu - 975
Przekazywanie prawa własności rekordów - 161

Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości - 292
Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie - 541
Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości - 572
Przesyłanie informacji ze strony - 733
Przesyłanie prognoz - 396
Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia - 566
Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 586
Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia - 556
Przesyłanie zamówienia powiązanego z produktami - 822
Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia - 581
Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia - 595
Przeszukiwanie otoczenia - 435
Przetwarzanie roszczeń - 617
Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy - 614
Praca ze stroną startową "Przydział" - 748
Przydziały - 748
Przydziały dla osób kontaktowych - pracowników OZ - 753
Przydzielanie działań innemu pracownikowi - 236
Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym - 750
Przydzielanie zleceń obsługi - 478
Przygotowania do interakcji z klientami - 500
Przykład rekordów - 810
Przykłady typów rekordów wiązanych z innymi typami rekordów - 129
Przypomnienia o działaniach - informacje - 226
Pulpity - 1425
Q
Quote Historical Analytics Subject Area - 1583
Quotes Real-Time Reporting Subject Area - 1701
R
Raport z kontroli magazynu - 698
Raportowany obszar zainteresowań - 1164, 1165, 1167, 1171, 1174, 1177, 1181, 1183, 1199, 1202, 1204, 1208, 1211, 1213, 1215, 1218, 1220, 1223, 1226, 1229, 1230, 1236, 1240, 1243, 1246, 1249, 1252, 1253, 1256, 1258, 1260, 1262, 1265, 1267, 1270, 1272, 1276
Raporty - 1011
Osadzanie widgetu "Raporty" - 980
Rejestracje transakcji - 562
Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie - 275
Rejestrowanie się na egzaminy - 637
Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji - 656
Renaming Analyses - 1487
Roszczenia - 882
Rozwiązania - 484
Running Analyses - 1484
S
Sales Stage Historical Analytics Subject Area - 1585
Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu - 444
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów - 447
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów - 445
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych - 446
Selecting Content for an Action - 1467
Selecting Subject Areas - 1497
Service Request Historical Analytics Subject Area - 1587
Service Requests Real-Time Reporting Subject Area - 1703
Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje - 208
Session Variables in Analytics - 1844
Setting Action Options - 1466
Setting Up Folders in Analytics - 1479
Setting Up User Visibility to Shared Analytics Folders - 1480
Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area - 1706
Shared Address Historical Analytics Subject Area - 1590
Showing Analytics Results in Pivot Tables - 1768
Showing Filters Applied to Analytics Results - 1784
Solutions Historical Analytics Subject Area - 1592
Solutions Real-Time Reporting Subject Area - 1708
Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności - 1311, 1746
Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area - 1594
Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area - 1710
Sprawdzanie podpisów elektronicznych - 734
Sprzedaż - 303
Step 1
Defining Criteria in Analytics - 1719
Step 2
Reviewing Results and Creating Layouts - 1748
Step 3
Defining Analytics Prompts (Optional) - 1799
Step 4
Saving Analyses - 1803
Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1441, 1874
Stosowanie obciążeń do funduszy - 619

Strona - 135, 155, 156, 158, 173, 174, 184, 256, 399, 519
Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail - 522
Subskrybowanie uwag - 176
Szkody - 893
Ś
Śledzenie członków gospodarstwa domowego - 838
Śledzenie historii serwisowania pojazdów - 928
Śledzenie historii sprzedaży pojazdów - 928
Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów - 929
Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli - 845
Śledzenie nadrzędnych kont finansowych - 853
Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych - 870
Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów - 353
Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości - 370
Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów - 323
Śledzenie polis nadrzędnych - 905
Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych - 351
Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów - 326
Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi - 349
Śledzenie relacji między podmiotami - 318
Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi - 319
Śledzenie roszczeń nadrzędnych - 885
Śledzenie środków trwałych - 324
Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów - 236
Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej - 352
Śledzenie zaproszonych na zdarzenia - 671
Śledzenie zleceń obsługi pojazdów - 926
Środki trwałe - 429
T
Telefonowanie - 507
Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki" - 702
Transakcje dotyczące próbek - 701
Transakcje finansowe - 872
Tworzenie członkostwa w programach partnerskich - 548
Tworzenie działań - 225
Tworzenie filtrów monitujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1444
Tworzenie globalnych oświadczeń dot. próbek - 766
Tworzenie i uszczegóławianie list - 143
Tworzenie interaktywnych pulpitów - 1428
Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego - 710
Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 414
Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 408
Tworzenie odpowiedzi na wiadomości na podstawie planu komunikatów - 788
Tworzenie odpowiedzi na wiadomości na podstawie pozycji planu komunikatów - 795
Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word - 997
Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami - 656
Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 655
Tworzenie powiązań celów wizyty, celów następnej wizyty oraz wyników ze szczegółami produktu w rozmowie dotyczącej sprzedaży - 806
Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami - 646
Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami - 646
Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 645
Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami - 636
Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami - 635
Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 634
Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami - 625
Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami - 625
Tworzenie powiązań kursów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 624
Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami - 821
Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych - 603
Tworzenie programów partnerskich - 548
Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel - 1001
Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe - 999
Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego - 688
Tworzenie rejestracji transakcji - 565
Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości - 382
Tworzenie rekordów - 60
Tworzenie segmentów - 1006

Tworzenie szablonów Mail Merge for Word - 996
Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek - 710
Tworzenie transferu próbek - 706
Tworzenie umówionych spotkań dla wielu podmiotów - 329
Tworzenie wielojęzycznych oświadczeń dot. próbek - 767
Tworzenie wniosków - 555
Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości - 380
U
Ubezpieczenie - 877
Uczestniczące podmioty - 899
Udostępnianie swojego kalendarza - 256
Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów - 657
Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów - 647
Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów - 636
Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów - 626
Układy stron nowych rekordów - informacje - 59
Osadzanie widgetu "Ulubione listy" - 979
Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków - 1356, 1789
Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach - 1355, 1788
Upublicznianie raportów niestandardowych - 1372
Uruchamianie raportów - 1034
Using Functions in Analytics - 1803
Using the Catalog - 1457
Usługi i komunikacja - 473
Ustawianie domyślnego widoku kalendarza - 256
Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów - 950
Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu - 949
Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe - 946
Ustrukturyzowane komunikaty o produkcie - 803
Usuwanie adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 416
Usuwanie użytkowników z działań - 227
Uszczegółowianie list w obrębie stron list - 151
Uwagi dotyczące edycji pól w polu połączonym - 65
Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań - 1454, 1886
Uzgadnianie okresu magazynowego - 691
Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji - 974
Uzyskiwanie dostępu do dokumentacji wydania Oracle CRM On Demand - 204
Uzyskiwanie podglądu rekordów - 122
Uzyskiwanie wskazówek dotyczących dojazdu - 437
Użycie skryptów oceny działania - 260
Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe - 1312, 1746
Używanie funkcji w analizach - 1373
V
Vehicles Real-Time Reporting Subject Area - 1712
W
Wartości filtrowania - informacje - 89
Warunki filtrowania - informacje - 83
Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1433, 1867
Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami - 727
Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami - 724
Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami - 729
Wiązanie kont portfela - 316
Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem - 349
Wiązanie produktów z możliwościami - 372
Wiązanie produktów z rejestracją transakcji - 571
Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 594
Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 595
Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami - 572
Wiązanie rekordów z adresami - informacje - 418
Wiązanie rekordów z celami - 457
Wiązanie rekordów z planami biznesowymi - 451
Wiązanie rekordów z podmiotami - 313
Wiązanie rekordów z wybranym rekordem - 127
Wiązanie szczegółów produktu z wizytą - 719
Widgety On Demand - informacje - 978
Widoczność rekordów - informacje - 1012
Widoczność rekordów w analizach - informacje - 1470
Widok rozszerzony kart informacji powiązanych - informacje - 77
Włączanie i wyłączanie niestandardowego kodu i wskaźnika niestandardowego kodu - informacje - 205
Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi - 924
Włączanie typu produktu pojazdu - 925
Wnioski - 552
Working with the Analytics Homepage - 1456
Wskazania produktu - 811
Wskaźniki rekordów sekcji informacji powiązanych - informacje - 75

Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 410
Współużytkowanie rekordów (zespoły) - 162
Wstępnie sporządzone raporty - informacje - 1021
Wybieranie podstawowego celu wizyty, podstawowego celu następnej wizyty lub podstawowego wyniku dla szczegółów produktu - 809
Wybieranie układów stron ustrukturyzowanych komunikatów o produkcie - 805
Wycofywanie wniosków - 558
Wycofywanie zleceń MDF - 582
Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 596
Wydajność raportów - informacje - 1417, 1847
Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu - 101
Wykonywanie wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów - 105
Wyłączanie paska narzędzi - 507
Wymagane pola na potrzeby kwalifikowania namiarów - 291
Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand - 209
Wyrażanie wartości literałowych - 1375, 1805
Wysyłanie marketingowych wiadomości e-mail przy użyciu aplikacji Oracle Eloqua Engage - 357
Wysyłanie uwag innym użytkownikom - 176
Wyszukiwanie adresów na mapach - 434
Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje - 90
Wyszukiwanie podmiotów partnerskich - 542
Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania - 106
Wyszukiwanie rekordów z paska czynności - 94
Wyszukiwanie rekordów za pomocą funkcji rozszerzonego wyszukiwania słów kluczowych - 116
Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje - 91
Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje - 80
Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu - informacje - 96
Wyszukiwanie zaawansowane powiązanych rekordów - informacje - 99
Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów - informacje - 100
Wyświetlanie działań - 222
Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników - 1351
Wyświetlanie historii interakcji - 517
Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty - 395
Wyświetlanie kalendarzy innych użytkowników - 254
Wyświetlanie list zablokowanych produktów dla osób kontaktowych - informacje podstawowe - 829
Wyświetlanie list zadań grupowych - 260
Wyświetlanie obrazów na stronach szczegółów rekordów - 74
Wyświetlanie pól śledzenia kontroli - 952
Wyświetlanie pulpitów informacyjnych - 1450
Wyświetlanie rekordów adresu z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 418
Wyświetlanie strony - 203
Wyświetlanie swoich kart - 958
Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach - 195
Wyświetlanie transakcji rozchodowych - 711
Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży - 371

Z

Zablokowane osoby kontaktowe - informacje podstawowe - 355
Zablokowane produkty - 825
Zakres danych funkcji odwzorowania i geokodowania - 440
Załącznik - pozycje powiązane - 183
Załączniki - informacje - 177
Zamówienia - 816
Zamykanie kampanii - 276
Zamykanie okresu magazynowego - 690
Zamykanie zrealizowanych zleceń SR - 481
Zapisywanie danych osób kontaktowych w formie plików vCard - 347
Zapisywanie informacji ze strony - 733
Zapisywanie się na kursy - 627
Zapisywanie umówionych spotkań jako plików iCalendar - 252
Zarządzanie adresami - 407
Zarządzanie akredytacjami - 654
Zarządzanie analizami - 1027
Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand - 500
Zarządzanie celami - 456
Zarządzanie certyfikacjami - 644
Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich - 548
Zarządzanie dealerami - 917
Zarządzanie egzaminami - 634
Zarządzanie funduszami - 612
Zarządzanie gospodarstwami domowymi - 836
Zarządzanie kalendarzami i działaniami - 221
Zarządzanie kampaniami - 274
Zarządzanie kontami finansowymi - 852
Zarządzanie kontami portfeli - 844
Zarządzanie kursami - 624
Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych - 677

Zarządzanie magazynem próbek - 693
Zarządzanie majątkiem - 833
Zarządzanie marketingiem - 269
Zarządzanie mediami społecznościowymi - 528
Zarządzanie możliwościami - 369
Zarządzanie możliwościami związanymi z planem - 470
Zarządzanie namiarami - 288
Zarządzanie normami - 397
Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową - 891
Zarządzanie okresami magazynowymi - 685
Zarządzanie osobami kontaktowymi - 338
Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem - 466
Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek - 766
Zarządzanie partiami próbek - 761
Zarządzanie planami biznesowymi - 450
Zarządzanie planami finansowymi - 864
Zarządzanie planami komunikatów - 785
Zarządzanie podmiotami - 310
Zarządzanie podmiotami partnerskimi - 540
Zarządzanie podmiotami związanymi z planem - 462
Zarządzanie pojazdami - 923
Zarządzanie polisami - 905
Zarządzanie posiadaczami kont finansowych - 857
Zarządzanie posiadaczami polis - 909
Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów - 800
Zarządzanie pozycjami planu komunikatów - 793
Zarządzanie pozycjami transakcji - 743
Zarządzanie PRM i wydanie High Tech - 538
Zarządzanie produktami finansowymi - 870
Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi - 602
Zarządzanie profilami brokerów - 913
Zarządzanie profilami społecznościowymi - 531
Zarządzanie prognozami - 390
Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu - 398
Zarządzanie programami partnerskimi - 547
Zarządzanie próbkami - 679
Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia - 898
Zarządzanie przydziałami - 750
Zarządzanie przydziałami dla osób kontaktowych - pracowników OZ - 756
Zarządzanie pulpitami - 1427, 1860
Zarządzanie raportami z kontroli magazynu - 698
Zarządzanie rejestracjami transakcji - 564
Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech - 537
Zarządzanie roszczeniami - 884
Zarządzanie rozwiązaniami - 489
Zarządzanie rozwiązaniami - informacje - 485
Zarządzanie sprzedażą - 303
Zarządzanie swoimi normami - 952
Zarządzanie szkodami - 894
Zarządzanie środkami trwałymi - 431
Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta - 497
Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek - 705
Zarządzanie transakcjami finansowymi - 874
Zarządzanie ubezpieczeniami - 877
Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami - 901
Zarządzanie usługami i komunikacją - 473
Zarządzanie widocznością pulpitów - 1453
Zarządzanie wnioskami - 554
Zarządzanie wskazaniami produktu - 814
Zarządzanie wskaźnikami rekordów sekcji informacji powiązanych - 968
Zarządzanie zablokowanymi produktami - 828
Zarządzanie zamówieniami - 819
Zarządzanie zasobami kont finansowych - 860
Zarządzanie zdarzeniami - 670
Zarządzanie zleceniami dotyczącymi próbek - 778
Zarządzanie zleceniami MDF - 581
Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 593
Zarządzanie zleceniami SR - 478
Zasady importowania plików vCard do aplikacji Oracle CRM On Demand - 345
Zasoby kont finansowych - 858
Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań - 490
Zatwierdzanie rejestracji transakcji - 567
Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 587
Zatwierdzanie wniosków - 557
Zatwierdzanie zleceń MDF - 584
Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 599
Zdarzenia - 667
Zespoły ds. możliwości - informacje - 384
Zgłaszanie zlecenia akredytacji - 657
Zgłaszanie zlecenia certyfikacji - 647
Zlecanie śródokresowego spisu magazynu - 689
Zlecenia dot. próbek - 775
Zlecenia MDF - 578
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - 590
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń - 601
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń - 600
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń - 602
Zlecenia SR - 475
Zliczanie liczby rekordów na listach - 159
Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie - 165
Zmiana przydziałów podmiotów - 311
Zmiana przydziału możliwości - 369

Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu - 312
Zmienianie kolejności pulpitów - 1451, 1884
Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego - 1442, 1875
Zmienianie nazw raportów - 1039
Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu - 1450, 1882
Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów - 1443, 1876
Zmienianie przydziału namiarów - 289
Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim - 549
Zmienianie swojego hasła - 954
Zmienianie swojego ustawienia języka - 951
Zmienianie układów swoich stron startowych - 969
Zmienianie układu swojego paska czynności - 970
Zmienianie układu swojej strony szczegółów - 958
Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów - 1448, 1880
Zmienianie wyglądu raportów - 1279
Zmienianie zestawów list dotyczących typów rekordów - 157
Zmienne sesji - 1414
Znajdowanie rekordów - 79
Znajdowanie rekordów na stronach list - 106
Znaki specjalne w adresach e-mail - informacje - 73
Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej - 713
Zwracanie zleceń MDF - 583
Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 597
Zwrot rejestracji transakcji - 568